

RAPPORT , D'ACTIVITÉ

DILA

DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE

2013





Directeur de la publication : **Xavier Patier**

Coordination de la rédaction : **Yves Bomati**

Conception graphique

Maquette de couverture et intérieure : **Sandra Lombroso**

Édition numérique et mise en page : **SACIJO**

Crédits photos : **Fotolia**

Impression DILA

Direction de l'information légale et administrative

26 rue Desaix – 75015 Paris

N° 617140020-000414

Dépôt légal : avril 2014



Sommaire

- 3 **L'éditorial**
- 4 **L'organigramme**
- 7 **Des missions, des résultats**
- 8 **Quelques chiffres-clés**
- 9 **Les faits marquants de l'année**

13 La diffusion légale

- 13 La garantie de l'accès au droit
- 17 Le service public de la transparence économique et financière

27 L'information administrative

- 27 Les services Internet
- 34 Le renseignement administratif par téléphone

43 L'édition publique

- 43 Les publications
- 57 La documentation
- 61 L'imprimerie

69 L'activité commerciale

- 69 Le service commercial
- 73 La distribution

75 Les services soutien

- 75 La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie
- 78 Le budget
- 80 La qualité et le contrôle interne
- 81 Les ressources humaines
- 89 La communication
- 94 Les relations internationales
- 96 Les systèmes d'information
- 97 Les moyens généraux
- 98 L'immobilier

99 Le développement durable

- 99 La politique de développement durable
- 100 Le cœur de métier
- 102 La responsabilité au cœur de notre fonctionnement

107 ANNEXES

Direction de l'information légale et administrative (DILA)

Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative. La publication de l'arrêté du 13 avril 2012 organise la DILA comme suit :

Département de la communication

Yves BOMATI

Département de la qualité et du contrôle interne

François BARRA

Relations internationales

Artur BORZEDA

Xavier PATIER, directeur

Assistante : Éliane STENGER

Didier FRANÇOIS, directeur adjoint

Secrétariat : Chantal LARCHER

SOUS-DIRECTION DES PUBLICS ET DES PRODUITS

Philippe COSNARD, sous-directeur

Secrétariat : Claudette SOUSSEING

● Chargé de mission production

Jean-Paul PEIGNIER

● Chargée des affaires administratives

Sophie BEAUCHAMP

● Contrôleur de gestion

Catherine de PRIGOUNOFF

● Centre de compétences production

NN

Mission Débat public

Vincent WACKENHEIM

● Département de l'édition

Julien WINOCK

● Département des centres documentaires

Igor GROUDIEV

Mission Imprimerie

Patrick ÉMOND

● Département des impressions

Patrick ÉMOND

● Département de la maintenance et des travaux

David MUGOT

Mission Information régaliennne, administrative et économique

Hélène ALVES

● Département de l'information régaliennne et économique

Isabelle MOCELLIN

● Département de l'information administrative multicanal

Bernard ROBERT

● Département des produits et services numériques

Régis PÉROL

● Centre d'appels interministériel de Metz

Bruno VALDEVIT

● Centre d'appels virtuel 3939

Marc MISSUD

Mission Action commerciale et gestion des ventes

Vincent WACKENHEIM

● Département de la gestion et logistique des ventes

Bernard MEUNIER

● Département commercial

Véronique ISAMBERT



DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE





La direction de l'information légale et administrative

DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

Les missions de la DILA, éditeur, documentaliste, imprimeur et diffuseur

Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative.

Il élargit les missions des anciennes directions de La Documentation française et des Journaux officiels :

- garantir l'accès au droit ;
- offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations ;
- contribuer à la transparence de la vie publique, économique et financière ;
- proposer des publications sur les politiques publiques.

Il confie, en outre, à la DILA, une mission interministérielle :

- proposer au Premier ministre les mesures utiles pour coordonner l'action des administrations de l'État dans nos quatre domaines de compétence décrits plus haut ;
- préparer la politique interministérielle dans le domaine de la diffusion légale, de l'édition publique et de l'information.

Ces missions font de la DILA un opérateur – pôle multi média public – et un « inspirateur » de la politique de communication légale et administrative de l'État. C'est elle qui rend effectives la diffusion de la norme juridique, la connaissance des règles administratives et des démarches qui lui sont liées et la politique de l'édition publique. Elle a recours à tous les supports imprimés ou numériques.

Le statut

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du gouvernement, la DILA est dotée du budget annexe des publications.

QUELQUES

CHIFFRES-CLÉS

(au 31 décembre 2013)

- **812 collaborateurs directs** et **220 collaborateurs du prestataire SACIJO** soit un total de **1032 collaborateurs**
- **125 métiers**
- **Chiffre d'affaires : 199,8 M€**

Les activités

- **325** nouveaux titres publiés sous la marque La Documentation française soit **193** ouvrages, **82** titres de périodiques et **50** brochures;
- **66** productions numériques, complémentaires des éditions papier;
- plus de **100** administrations partenaires;
- **5000** titres au catalogue général;
- **9489** rapports disponibles en ligne et **1,1** million de téléchargements (+3,2 %) sur la Bibliothèque des rapports publics;
- **9818** lecteurs au Centre de documentation (dont 33 % d'étudiants);
- **1,4** million d'appels téléphoniques reçus par **3939**;
- **2,60** millions d'annonces publiées
- **31977** textes législatifs et réglementaires diffusés;
- **9** sites Internet totalisant **341** millions de visites.

Fréquentation des principaux sites Internet*

service-public.fr: 207,5 millions de visites (+ 44,7 %) ; 645,5 millions de pages vues;

legifrance.gouv.fr: 96,8 millions de visites (+ 17,3 %) ; 554,7 millions de pages vues;

vie-publique.fr: 9,1 millions de visites (+ 20,3 %) ; 20 millions de pages vues;

journal-officiel.gouv.fr: 5,3 millions de visites (+0,4 %) ; 18,3 millions de pages vues;

ladocumentationfrancaise.fr: 4,9 millions de visites (+5,1 %) ; 11,1 millions de pages vues;

boamp.fr: 3,4 millions de visites (+12,5 %) ; 33,7 millions de pages vues;

bodacc.fr: 2,2 millions de visites (+ 38,7 %) ; 15,8 millions de pages vues.

* Les chiffres sont arrondis. Pour plus de précisions, se reporter aux tableaux internes.

E-commerce

CA : 797 K€ (+9 %)

LES FAITS MARQUANTS EN 2013

> 13 février

- conférence « La loi et les citoyens : quelle histoire ! » dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 27 février

- ouverture d'un nouveau service de dématérialisation sur le *boamp.fr*.

> 28 février

- protocole d'objectifs et de méthodes signé entre les directions de la DILA, de la SACIJO et les partenaires sociaux.

> Mars

- accès simplifié au *Médiasig* en ligne.

> 21 mars

- inauguration du *Salon du Livre*.

> 28 mars

- troisième édition du baromètre BODACC en partenariat avec Altares.

> Avril

- salon de l'emploi public.

> 4, 5 et 6 avril

- la DILA, partenaire du *Festival national de Géopolitique de Grenoble* sur le thème « La face obscure de la mondialisation ».

> 6 avril

- la DILA, partenaire de la *Journée du Livre Politique à Paris*, sur le thème « Entre contraste et volontarisme, quel rêve français ? ».

> 24 avril

- conférence « Cinéma : la France est-elle une exception ? », dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 16 mai

- visite à la DILA des plus hauts responsables du SGG marocain, dans le cadre du projet du jumelage.

> 30 mai

- petit-déjeuner débat en partenariat avec *Toute l'Europe* sur « La santé, un enjeu vital en Europe ? ».

> Juin

- service d'impression à la demande proposé sur un millier de rapports en accès libre (PDF).

> 12 juin

- conférence « Défense : quelle autonomie pour la France ? », dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 24 juin

- séminaire interne des cadres DILA à Méry-sur-Oise.

> 27 juin

- refonte complète de la démarche de demande d'acte d'état civil pour *mon.service-public.fr*, en collaboration avec le SGMAP.

> 3, 4 et 5 juillet

- la DILA, partenaire des Rencontres des Acteurs publics au Conseil économique, social et environnemental (CESE).

> Juillet

- lancement d'un nouveau service au 3939 : le mémo de fin de conversation.

> Septembre

- signature de la convention interministérielle « fournisseur offset » avec les ministères de la Justice et de la Défense.

> 19 septembre

- La DILA organise les premières *Rencontres des opérateurs publics des services numériques* (ROPSN).

> 25-28 septembre

- réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels à Zagreb.

> 25 septembre

- conférence de presse pour le rapport du Conseil national du Sida « Prise en charge des personnes infectées par le VIH ».

> 26 septembre

- bilan semestriel du baromètre Bodacc.

> 2 octobre

- conférence « Quelle place pour la France dans le monde ? », dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 3-6 octobre

- présence au *24^e Festival international de Géographie* à Saint-Dié-des-Vosges.

> 10-13 octobre

- présence au *16^e Rendez-vous de l'histoire* à Blois.

> Octobre

- FFE, titulaire du nouveau marché pour la commercialisation des espaces publicitaires de la DILA.
- nouveau moteur de recherche sur *Légifrance*.

> 14, 15 et 16 novembre

- la DILA, partenaire des *Journées de l'économie* à Lyon.

> 28 novembre

- petit-déjeuner débat en partenariat avec Toute l'Europe sur «Une Europe unie face à l'évasion fiscale ?».

> 20 novembre

- conférence « Budget de la France : peut-on rompre avec les déficits ? », dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 12 décembre

- installation du bac PUR sur la chaîne de reliure (nouvelle technologie de colle).

> 11, 12, 13 décembre

- la DILA, partenaire du *Forum de la communication publique et des communicants territoriaux* à La Rochelle.

> 12 décembre

- la DILA, partenaire de la *Journée du Livre d'économie* à Bercy, sur le thème « Quelle croissance demain ? ».



LA DIFFUSION LÉGALE

La garantie de l'accès au droit

La direction de l'information légale et administrative garantit l'accès au droit en assurant les missions régaliennes suivantes :

- la publication des lois et actes administratifs : article 1^{er} du code civil ;
- la publication du compte rendu intégral des débats : article 33 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;
- l'exploitation du site *legifrance.gouv.fr* : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet ;
- l'exploitation du site *circulaires.gouv.fr* : décret n° 2008-1281 modifié du 8 décembre 2008 relatif aux conditions de publication des instructions et circulaires.

Le *Journal officiel* de la République française

La volumétrie du JO

Avec 31 977 textes en 2013, le nombre des textes publiés au JORF a diminué de 2 % par rapport à 2012. En 2013, le nombre de pages PDF publiées a diminué de 4,8 % pour atteindre 63 243 pages (66 458 en 2012).

Le nombre de pages papier publiées a augmenté de 5,7 % pour atteindre 22 472 (21 256 en 2012). Un JO est constitué en moyenne de 105 textes, correspondant à 208 pages PDF et 74 pages papier.

53 % des textes ont été publiés simultanément sur support électronique et sur papier, 39 % en version électronique seule et 8 % uniquement en version papier.



Les circuits de transmission

Le système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) fournit **75 %** des textes publiés au JORF. Les textes transmis hors SOLON représentent 8 % des textes publiés, les annonces légales représentent 8 % et les informations parlementaires 9 %.

La proportion des textes normatifs transmis *via* SOLON est de 90 % contre 92 % en 2012.

2013 voit une diminution du nombre de textes dits de rigueur (à publier sous 24 heures) : 9 % des textes contre 12 % en 2012, tandis que le nombre des textes à publier en urgence (2 à 4 jours) progresse sensiblement, 41 % contre 34 % en 2012. Le nombre de textes dits à composer (TAC) pour une publication dans les sept jours baisse de 3 points (50 % contre 54 %).

Les rubriques

Le nombre total de textes publiés se répartit de la manière suivante :

- textes généraux (32 %). Avec 10 425 textes, cette rubrique enregistre une diminution de 0,53 % par rapport à 2012 ;
- mesures nominatives (24 %). Avec 8 108 textes, cette rubrique augmente de 5 % par rapport à l'an passé ;
- avis et communications (12 %). Pour 2013, cette rubrique enregistre une forte diminution (- 24 % par rapport à 2012) avec 2 957 textes.

Ces trois rubriques représentent 68 % des textes publiés.

Les principales autres rubriques se répartissent entre :

- autorités administratives indépendantes (8 %) ;
- informations parlementaires (7 %) ;
- annonces (7 %) ;
- conventions collectives (6 %).

La nature des textes publiés

Les textes publiés au JORF, dont 80 lois (74 en 2012), sont les arrêtés à 61 %, les décrets à 15 %, les avis à 14 % et, enfin, les décisions à 10 %.

Les émetteurs de textes

> Les ministères

En 2013, 16 % des textes publiés sont issus du ministère de l'Economie et des finances, suivi du ministère des Affaires sociales et de la santé (11 %) puis du ministère de la Justice, du ministère de l'Intérieur et du ministère du Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social (10 % chacun).

Le ministère de l'Economie et des finances et le ministère des Affaires sociales et de la santé (14 % chacun), suivis du ministère de l'Ecologie, du développement durable et de l'énergie (13 %) sont les principaux émetteurs de textes généraux.

Le ministère de la Justice est le principal émetteur de mesures nominatives (24 %), précédant le ministère de l'Economie et des finances (14 %) et le ministère de l'Intérieur (11 %).

Le ministère de l'Economie et des finances est de loin le principal ministère émetteur d'avis et communications (37 %), suivi du ministère des Affaires sociales et de la santé (20 %).

77 % des textes relatifs aux conventions collectives proviennent du ministère du Travail et 20 % du ministère de l'Agriculture.

> Les autorités administratives indépendantes



Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est, de très loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (1 454 textes représentant 65 % de l'ensemble), suivi de la Commission de régulation de l'énergie (10 %) et de l'Autorité de contrôle prudentiel (8 %).

> Les juridictions

Le Conseil constitutionnel (75 %), le Conseil d'État (16 %) puis la Cour des comptes (7 %) sont les principales juridictions émettrices de textes.



Les diffusions du JO (électronique et papier)

Le nombre des abonnés au sommaire du JO mis en ligne, gratuitement, sur legifrance.gouv.fr est de

64 726 au 31 décembre 2013, soit une baisse de 3 556 abonnés par rapport à 2012. De la même façon, le nombre d'abonnés au JO papier diminue pour n'être plus que de 3 129 soit une baisse de 1 716 abonnés.

Les éditions parlementaires

Après une année d'échéances électorales en 2012, l'activité des éditions parlementaires progresse de 99 % en 2013 pour atteindre 48 800 pages publiées (contre 24 523 en 2012). Les débats à l'Assemblée nationale représentent la plus forte pagination de ces éditions.

Les comptes-rendus des débats parlementaires

2013 connaît un très fort accroissement de la pagination des débats parlementaires à hauteur de 134 % :

- 18 298 pages pour l'Assemblée nationale ;
- 13 177 pages pour le Sénat.

Les questions parlementaires et les réponses ministérielles

Le nombre de pages publiées progresse de 57 % pour atteindre 17 325 pages (13 591 pages pour l'Assemblée nationale et 3 734 pour le Sénat).

Légifrance, le service de diffusion du droit par l'Internet

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit, et en lien avec le secrétariat général du gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale du site Légifrance, la DILA assure la consolidation des codes, lois et règlements, l'anonymisation des décisions de jurisprudence judiciaire et l'insertion de liens procéduraux,



ainsi que l'alimentation des bases de données conventionnelles et la gestion du site « intégré » *circulaires.gouv.fr*.

Les horaires de réception du sommaire JORF

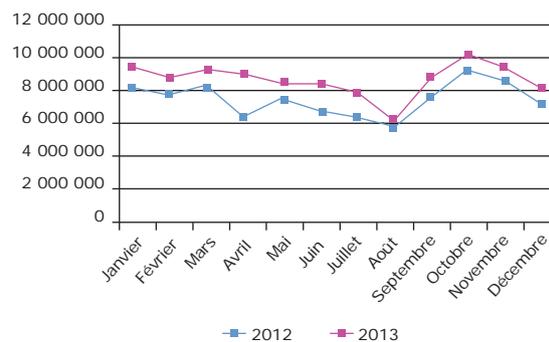
En 2013, l'horaire moyen de réception du sommaire du JORF a été de 2 h 53. Fin 2013, 64 726 internautes sont abonnés au sommaire électronique du JORF.

Le profil des internautes ayant recours au webmestre

La DILA assure l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité des sites Légifrance et sa déclinaison Legimobile et Circulaires. Pour le site Légifrance, il s'agit pour 81 % de particuliers, 11 % d'entreprises et associations et 10 % de membres d'administrations. Les professions du droit et les universitaires représentent 2 % des utilisateurs de la messagerie.

Le nombre de réponses adressées aux internautes en 2013 est de 8 459 soit une progression de plus de 8 % par rapport à 2012, représentant une moyenne de 32 messages par jour ouvré.

Nombre de visites sur *legifrance.fr*



Les questions portent essentiellement sur la législation, lois et règlements (84 %), et la nature des recherches est principalement documentaire (45 %).

Le référentiel général d'accessibilité

La déclaration d'accessibilité a été mise à jour le 14 juin 2013. L'analyse globale révèle que les niveaux visés par le cadre légal de mise en conformité des sites publics sont les niveaux A et AA du référentiel. Elle met ainsi en évidence une conformité de 83 % au regard de ces critères, résultat s'avérant très positif.



Résultats par niveau de priorité

| Niveau | Nombre de critères | Validés | Non validés | Non applicables | Conformité |
|-----------|--------------------|---------|-------------|-----------------|------------|
| Niveau A | 128 | 51 | 13 | 64 | 79 % |
| Niveau AA | 26 | 19 | 1 | 6 | 95 % |
| TOTAL | 154 | 70 | 14 | 70 | 83 % |

Pour en savoir plus :

<http://www.legifrance.gouv.fr/Informations/Accessibilite/Attestation-de-conformite-de-legifrance.gouv.fr>.

Dans le détail, 154 tests ont été effectués (154 de niveaux A et AA). Pour les niveaux A et AA, 70 tests sont conformes, 14 donnent un résultat non conforme ; 70 critères ne sont pas applicables.

La relation avec les partenaires institutionnels de la DILA et les internautes de Légifrance

Un nouveau guide général d'utilisation du site Légifrance a été mis en ligne au 1^{er} semestre 2013, pour prendre en compte les évolutions importantes du site depuis 2009. De même, un guide spécialisé de jurisprudence a été mis en ligne à l'adresse <http://www.legifrance.gouv.fr/Aide/Aide-generale>.

La DILA a, en outre, accueilli en 2013 plus de 500 participants à ses 11 ateliers animés à Paris et en régions. Les actions de valorisation auprès des partenaires publics et privés de la DILA (délégations étrangères, Juriconnexion, Barreau de Paris, etc.) ont également été reconduites en 2013.

L'amélioration de la qualité du site Légifrance

Les demandes de modifications de données personnelles adressées à la DILA ont progressé de 67 % en 2013 (140 demandes vs 84 en 2012) en raison de l'attention croissante portée par les internautes aux données les concernant diffusées sur Internet.



Au cours de l'année 2013, deux évolutions notables ont été apportées au site Légifrance :

- tout d'abord, le moteur de recherche utilisé pour exploiter les bases de données (qui était resté inchangé depuis l'ouverture du service) a été remplacé par le moteur EXALEAD CloudView de l'éditeur Dassault Systèmes. Cette opération n'a pas de conséquences pour les usagers du site qui conserve l'ensemble de ses fonctionnalités.
- ensuite, depuis le 9 mars 2013, les décisions de la Cour de cassation et du Conseil constitutionnel sont accompagnées d'un numéro ECLI (identifiant européen de la jurisprudence ou European Case Law Identifier) à l'instar de ce qui a été réalisé en juillet 2012 pour les décisions du Conseil d'État. La DILA a été désignée coordonnateur national ECLI pour la France par le secrétariat général du gouvernement. Pour tenir compte d'ECLI, un nouveau tutoriel dédié à la jurisprudence a également été mis en ligne en lieu et place de celui publié en 2009.

L'activité éditoriale

Les éditions des Journaux officiels

9 collections composent la marque Journaux officiels : les avis et rapports du Conseil économique social et environnemental, les cahiers des clauses administratives générales, les codes, les conventions collectives nationales, les établissements recevant du public (ERP), les guides de bonnes pratiques et d'hygiène, la législation et réglementation, la sécurité incendie (SI) et la signalisation routière.

Le chiffre d'affaires des publications

Avec 86 913 exemplaires vendus en 2013, contre 96 257 en 2012, le CA atteint 760 566 € HT

(900 382 € HT en 2012), ce qui correspond à une diminution de 16 % tenant à la production et à la distribution des ouvrages de cette marque.

Le chiffre d'affaires des conventions collectives et des codes (424 115 €) représente 56 % des ventes de la marque JO à fin décembre 2013. Comme l'an passé, les commandes d'administrations et la fidélisation des clients ont favorisé la progression des ventes des guides de bonnes pratiques et d'hygiène avec 214 340 € de CA, ce qui représente 28 % du chiffre d'affaires total.

Le service public de la transparence économique et financière

BODACC.fr
Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales

Info-financiere.fr

BOAMP.fr

journal-officiel.gouv.fr
Un site de la Direction de l'information légale et administrative

La DILA contribue à garantir la transparence de la vie publique, économique et financière. À ce titre, elle a reçu pour mission de publier des annonces légales :

- les avis d'appels à la concurrence de marchés publics, les délégations de service public et les partenariats publics-privés publiés au Bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP) accessibles sur *boamp.fr* ;
- les informations sur la vie des entreprises, les annonces à caractère civil relatives à la procédure de rétablissement personnel (surendettement des particuliers) et les avis de successions acceptés à concurrence de l'actif net publiés au Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC) et/ou accessibles sur le site *bodacc.fr* ;

- les informations réglementées des sociétés faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit publiées au Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO) accessibles sur le site journal-officiel.gouv.fr ;
- l'archivage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées sur la place de Paris émanant de l'Autorité des marchés financiers sur le site info-financiere.fr.

En regroupant toutes ces informations au niveau national et en les publiant sur supports papier et/ou électronique, la DILA permet à l'État, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics, aux entreprises, aux associations, aux organisations syndicales et professionnelles de satisfaire à leurs obligations légales. Elle contribue ainsi, de manière significative, à la transparence de la vie publique, économique, financière et associative.

L'acquisition et la volumétrie des données

2,60 millions d'annonces légales ont été publiées en 2013, en léger recul par rapport à l'activité de 2012 (2,65 millions). Elles se répartissent comme suit :

Le BODACC

Le nombre d'annonces reçues en 2013 diminue de **1,9 %** (2 276 178 contre 2 321 157 en 2012) et celui des **annonces publiées** de **1,08 %** (2 285 607 contre 2 310 618 en 2012).

Les annonces publiées se répartissent comme suit : 569 664 annonces au BODACC A (24,92 %), 561 644 au BODACC B (24,57 %) et 1 154 299 au BODACC C (50,50 %).

Le BODACC A, en légère baisse (-2,89 %), est le reflet de la crise économique qui sévit depuis 2008 avec une baisse des avis de création d'entreprise (-6,22 %) et des avis de ventes et cessions (-7,2 %)

et une augmentation de 0,63 % des avis de rétablissement personnel et de 0,92 % des procédures collectives.

Le BODACC B est en hausse de 1,78 % tant pour les avis de modifications (+1,78 %) que pour les avis de radiations (+1,78 %).

Le BODACC C est pour sa part, en baisse de 1,52 %.

La volumétrie des avis

Le nombre d'avis transmis sur support papier s'élève à 219 746 soit moins de 10 % du nombre des avis publiés.

Les avis de procédure de rétablissement personnel (79 508 avis publiés en 2013, 79 007 en 2012 soit une progression de 0,63 %) sont principalement touchés par cette augmentation des volumes depuis la mise en œuvre de nouvelles procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers (décret n° 2010-1304 du 31 octobre 2010).

Le portail de publicité légale des entreprises (PPLE)

La DILA, l'APTE (Association de la presse pour la transparence économique) et le CNGTC (Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce) se sont rapprochés pour offrir aux internautes un portail commun d'accès à l'ensemble des informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales.

Pour assumer cette mission, un GIP (groupement d'intérêt public) a été constitué. Son capital de 10 000 € est apporté à hauteur de 50,1 % par l'État et de 24,95 % par chacun des autres membres.

Ce projet a été initié en 2012 pour répondre à la volonté de modifier le cadre technique et juridique des annonces légales et judiciaires en offrant un accès unique centralisant toutes les annonces légales concernant les entreprises.

Ainsi, toute annonce parue dans la presse d'annonces légales ou sur le BODACC ainsi que toute inscription et document déposé aux registres du commerce et des sociétés disponibles sur le site *Infogreffe*, pourront être consultés à partir d'un point d'entrée unique.

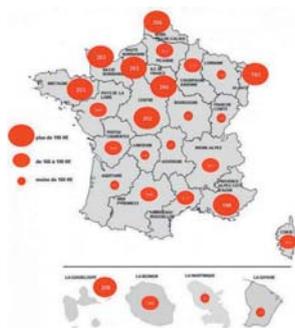
Cette nouvelle structure réunit :

- les syndicats de presse : l'Association de la presse pour la transparence économique (APTE) – JOAFE du 28 juillet 2012) est un groupement ayant pour membres fondateurs le syndicat de la Presse quotidienne nationale (SPQN), la Presse quotidienne régionale (SPQR), la Presse quotidienne départementale (SPQD), la Presse hebdomadaire régionale (SPHR), le Syndicat national de la presse judiciaire (SNPJ) ainsi que le Syndicat national de la presse agricole et rurale (SNPAR) ;
- les greffiers des tribunaux de commerce ;
- la DILA.

La convention établie entre les trois partenaires est devenue effective depuis son approbation par arrêté interministériel du 3 février 2014 publié au *Journal officiel* de la République française.

Dès lors que le GIP est constitué, le développement du portail sera lancé par appel d'offres. La consultation devrait être ouverte au public dès début 2015.

Le site *bodacc.fr*



BODACC.fr

Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales

Le site *bodacc.fr* a ouvert en janvier 2013 dans une nouvelle version (refonte graphique sans nouvelles fonctionnalités). La progression de l'audience du site se poursuit de manière significative. *Bodacc.fr* totalise **2 216 085 visites** en 2013 (+38,7 % par rapport à 2012) pour **15 800 674 pages vues** (+29,8 % par rapport à 2012).

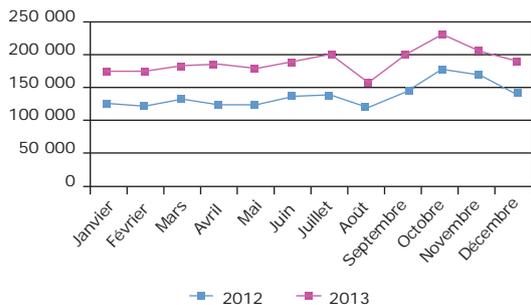
La consultation des annonces commerciales constitue l'essentiel de l'activité sur le site. Pour ce qui concerne les annonces civiles :

- la consultation des avis de rétablissement personnel (procédures de surendettement) continue à progresser nettement bien que le nombre d'avis publiés en 2013 ait très peu augmenté par rapport à 2012 ;
- la consultation des avis de succession à concurrence de l'actif net reste très marginale par rapport à l'activité globale du site où seulement 813 avis ont été diffusés en 2013.

Le site poursuit la diffusion du baromètre BODACC (analyse des ventes et cessions de commerces et d'industries en France) en partenariat avec Altares :

- publication de la 3^e édition le 28 mars 2013 (1 975 téléchargements de l'étude) ;
- publication du point d'étape du 1^{er} semestre 2013 le 26 septembre 2013 (1 037 téléchargements de l'étude).

Nombre de visites sur bodacc.fr



Pour l'ensemble de l'année, les pages consacrées au Baromètre BODACC enregistrent environ 37 000 visites.

Ont été servis en 2013 : **982** abonnements pour le BODACC A, **270** sur le BODACC B et **191** sur le BODACC C..

L'action presse pour le troisième baromètre BODACC

Le service de presse de la DILA a piloté l'ensemble de l'opération de communication du 28 mars : création et diffusion des documents presse, prise de contact puis accueil des journalistes à la présentation du baromètre, organisation d'interviews, suivi post-événement. Un point d'étape semestriel a été organisé le 26 septembre.

Le bilan est positif avec :

- 7 médias présents à la DILA le 28 mars parmi lesquels : le Figaro, Les Échos, Challenges, l'Agefi... ;
- l'organisation d'interviews téléphoniques avec des publications telles que l'Entreprise, Nice Matin... ;
- une dépêche de l'Agence France Presse ;
- une couverture presse de qualité avec près de 90 retombées médias dédiées, soit 57 % de l'ensemble de la couverture presse annuelle du BODACC (156 retombées médias en 2013).

Le BOAMP

La **répartition** des annonces publiées s'établit comme suit : 53 472 annonces de MAPA inférieurs à 90 000 € (24,36 %), 70 113 FNS supérieurs à 90 000 € (31,94 %), 76 667 annonces UE (34,92 %) et 19 273 rappels de publication (8,78 %).

La baisse continue des avis MAPA depuis le relèvement du seuil de publicité des marchés pouvant être passés sans publicité ni mise en concurrence de 4 000 € HT à 15 000 € HT en décembre 2011 (décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011) peut s'expliquer aussi par la montée en puissance des publicités sur le profil d'acheteur (77 499 avis en 2011, 59 186 en 2012, 53 472 en 2013).

L'année 2013 a été morose pour la commande publique liée à un contexte économique peu favorable et aux restrictions budgétaires : baisse de 4,51 % des appels d'offre nationaux et européens publiés et de 3,92 % des avis de résultats de marchés publiés.

L'impact de la nouvelle offre tarifaire 2013

BOAMP.fr
Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Vous êtes une entreprise ?
 * Champs obligatoires
 Identifiant :
 Mot de passe :

Vous êtes acheteur public ?

Accueil | Consulter les avis | Utiliser les services du BOAMP | Comprendre les marchés publics

Nouvelles

Vous êtes une entreprise et souhaitez rechercher des marchés

Appels d'offre | Résultats de marché

Recherche par Mots descripteurs

Choisir dans la liste

ou Recherche de mots présents dans les avis

Accéder à une recherche plus détaillée

Boamp en 1 clic
 Entreprises à la recherche de nouveaux marchés ? Découvrez nos services GRATUITS qui vous propose le BOAMP

Créez vos alertes !
 Paramétrez vos alertes et recevez GRATUITEMENT par e-mail les derniers avis publiés au BOAMP

UN PEU PERDU DANS LES MARCHÉS PUBLICS ?
 BOAMP.fr met à votre disposition un guide composé de fiches pratiques à consulter quand vous le désirez.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, outre l'assujettissement des avis à la TVA, deux gammes distinctes de forfaits d'unité de publications et non fongibles entre eux ont été créées : d'une part, pour les marchés supérieurs aux seuils européens et d'autre part, pour les autres marchés.

Le comportement d'achat s'en est trouvé modifié :

- une double souscription de forfaits est nécessaire pour bénéficier de remises quel que soit le type d'avis ;
- un achat de forfaits moyens a été privilégié par les annonceurs pour répondre à leurs besoins.

Le report des achats sur des forfaits moyens a conduit à augmenter le volume de forfaits souscrits (3 203 en 2013 contre 2 532 en 2012, progression de 25,5 %) mais à diminuer le chiffre d'affaires (26,7 M€ en 2013 contre 27,9 M€ en 2012, baisse de 4 %).

39 % des achats d'unité de publication (UP) ont été consommés dans le cadre d'un forfait.

La création d'une plate-forme de dématérialisation

Le 27 février 2013, la DILA a mis en place un service de dématérialisation des appels d'offre. De manière complémentaire à la publication de leurs avis d'appel d'offre, les acheteurs peuvent ainsi mettre en ligne leur cahier des charges et recevoir des offres de manière électronique sur le BOAMP.

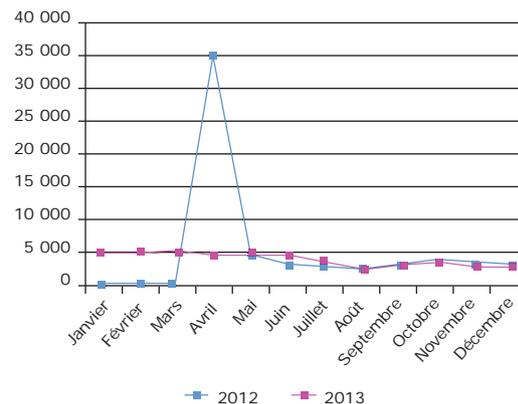
651 consultations électroniques ont été lancées en 2013 sur ce nouveau service.

D'un point de vue qualitatif, le nombre de téléchargements des DCE est satisfaisant (près de 6 700, soit 10 téléchargements en moyenne par consultation).

Le Boamp mobile

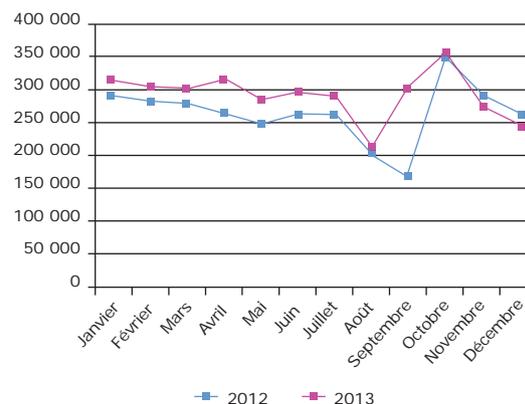
Une nouvelle version de l'application mobile a été mise en place sur Android et Apple store en juin 2013.

Nombre de visites sur boamp.mobile



Le site boamp.fr

Nombre de visites sur boamp.fr



La fréquentation du BOAMP a progressé de 13 % en 2013. Ces progrès, déjà observés fin 2012 à la suite du lancement de la nouvelle version du site, ont permis d'atteindre 3 419 458 visites. Cette amélioration de l'audience du site est confortée par l'adhésion

des entreprises aux fonctionnalités de veille gratuite proposées ; 40 000 comptes entreprises ont ainsi été créés en 2013, pour un total de 62 000 comptes.

Le BALO et info-financiere.fr

Le nombre d'**annonces reçues** augmente de 4,06 % (6 312 avis) et celui des **annonces publiées** est en baisse de 2,01 % (5 453 avis).



La volumétrie des annonces

Il convient de noter, pour 2013, une baisse continue des avis de convocation des assemblées générales qui avaient fait un bond en 2011 (2 257 en 2011, 2 174 en 2012 et 2 076 en 2013) et une diminution du nombre de comptes annuels publiés (- 4,12 %).

Malgré la réforme des règles de publicité au BALO de 2008, l'activité se maintient.

Dans un souci d'amélioration continue et de gain de productivité, le BALO a fait l'objet d'une refonte totale en 2013. Les travaux se sont étendus sur l'ensemble de l'année et ont permis la mise en place de nouvelles fonctionnalités (limitation à 3 épreuves, courriers électroniques automatiques destinés aux clients pour les reports, établissement d'un devis de publication lors du dépôt d'un avis, etc.) et d'une optimisation des performances de l'outil (par exemple, seules quelques minutes voire quelques secondes suffisent à importer un avis de plus de 2 Mo avec images et tableaux volumineux alors que cela pouvait représenter plus de 4 heures auparavant).



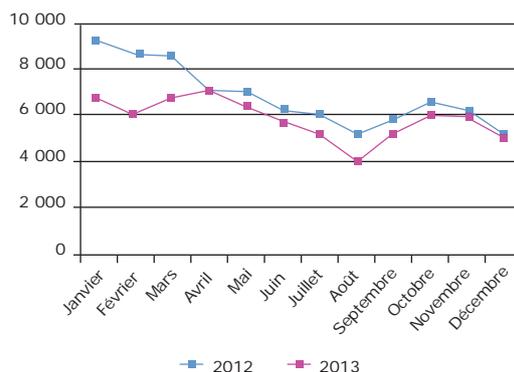
Ainsi, depuis avril 2013, les sociétés cotées disposent de services supplémentaires dans l'éditeur de texte et bénéficient d'un gain de temps important pour l'importation de documents, l'outil – conforme aux normes RGAA – acceptant désormais les fichiers aux différents formats et non plus au seul format RTF défini à l'origine.

Le site www.info-financiere.fr constitue, pour la France, le mécanisme de stockage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées tel que prévu par la directive européenne « transparence » (OAM).

En 2013, **40 453 documents** (37 870 en 2012) ont été intégrés sur le site.

Depuis juillet 2013, les échanges se font de manière automatique entre la DILA et l'AMF. Cela a permis de libérer le temps de traitement sur la vingtaine d'annonces reçues en moyenne par jour dont les agents du DIRE avaient en charge l'indexation manuelle. Avec ce traitement automatique généralisé, les risques d'erreur d'indexation ou les contraintes de temps de traitement sont nuls ou non imputables à la DILA.

Nombre de visites sur info-financiere.fr



Le référentiel général d'accessibilité du site *info-financiere.fr*

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site *info-financiere.fr* a été mise à jour le 31 mai 2013.

L'analyse du site met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A+AA) de 91 %. Dans le détail, 155 tests ont été effectués :

- 74 tests sont conformes ;
- 7 tests donnent un résultat non conforme ;
- 74 critères sont non applicables.

Résultats par niveau de priorité

| Niveau | Nombre de critères | Validés | Non validés | Non applicables (N.A.) | Conformité |
|---------------------------------------|--------------------|---------|-------------|------------------------|------------|
| Niveau A | 128 | 55 | 6 | 67 | 90 % |
| Niveau AA | 26 | 18 | 1 | 7 | 94 % |
| Total A + AA (niveau de référence) | 154 | 73 | 7 | 74 | 91 % |

Pour en savoir plus : <http://info-financiere.fr/attestation.php>

Le JOAFE

En 2013, le nombre d'**annonces reçues** est en légère progression de 2,14 % (109 936 contre 107 629 en 2012) et celui des **annonces publiées** de 1,9 % (109343 contre 107 302 en 2012). Cette progression est liée à l'augmentation du nombre de dépôts des comptes annuels des associations, fondations et fonds de dotation (11 398 contre 11 163 en 2012) pendant que les avis d'associations syndicales de propriétaires demeurent stables (3 356 contre 3 374 en 2012).

Le volume des créations d'associations, loi 1901, connaît une augmentation de 1,55 % (65 878 contre 64 870 en 2012) dont 34 % proviennent de télé-déclarations (22 400) saisies à partir de l'espace « Votre compte association (VCA) ». Cette

simplification des démarches administratives est en progression significative (+37 %) par rapport à 2012 (16 349 e-crétions).

Le volume des publicités de modifications Loi 1901 est également en hausse (15 699 contre 15 198 en 2012 soit +3,3 %).

ANNEXE AU
JOURNAL OFFICIEL
DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LOIS ET DÉCRETS



DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE
26, rue Desaix, 75727 PARIS CEDEX 15
www.journal-officiel.gouv.fr

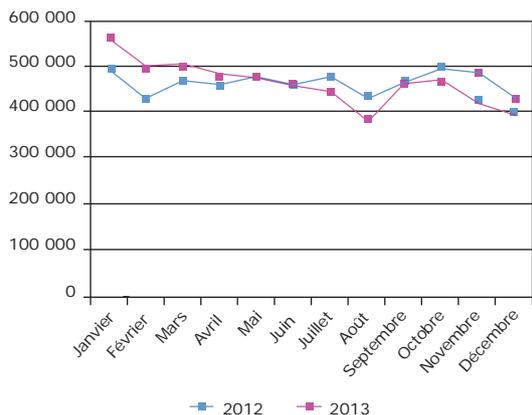


Standard01.40.58.75.00
Annonces01.40.58.77.56
Accueil commercial...01.40.15.70.10
Abonnements.....01.40.15.67.77
(8 h 30 à 12 h 30)

Associations
Associations syndicales
de propriétaires

Fondations d'entreprise
Fonds de dotation

Nombre de visites sur *journal-officiel.gouv.fr*



Simplification de l'accès aux témoins de publication

Afin de valoriser les services offerts aux associations, la DILA a mis à disposition des déclarants un justificatif électronique d'insertion d'avis au *Journal officiel* des déclarations d'associations, fondations d'entreprise et fonds de dotation.

Depuis le 9 novembre 2013, la possibilité est offerte aux internautes de télécharger gratuitement leur justificatif au format PDF à partir de la rubrique « JO Associations, consulter les annonces » du site www.journal-officiel.gouv.fr.

Ce justificatif remplace le précédent « témoin papier » et reprend les informations publiées au *JOAFE* dans des conditions de nature à garantir son authenticité par une signature électronique et une accessibilité permanente et gratuite.

Les comptes des organisations syndicales et patronales

En avril 2011, la DILA avait ouvert un service sur le site www.journal-officiel.gouv.fr permettant aux

organisations syndicales et professionnelles dont les ressources sont égales ou supérieures à 230 000 € de satisfaire à leurs obligations de dépôt de leurs comptes annuels, pour diffusion.

En juin 2013, la DILA a mis en ligne une nouvelle version du service permettant aux organisations syndicales et professionnelles dont les ressources sont inférieures à 230 000 € de remplir également leurs obligations de dépôt de leurs comptes annuels.

Les organisations syndicales et professionnelles dont les ressources sont inférieures à 230 000 € peuvent donc déposer leurs comptes :

- soit en DIRECCTE (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation du travail et de l'emploi) ;
- soit en DIECCTE (Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) ;
- soit, directement, sur le site institutionnel de la DILA.

Cette nouvelle version permet désormais à toute organisation syndicale ou professionnelle de déposer ses comptes pour diffusion conformément au calendrier prévu par les textes réglementaires. Depuis l'ouverture du service en 2011, 2 122 comptes ont été diffusés au 31 décembre 2013 (dont 1 137 en 2013).

Relation avec ses clients annonceurs et lecteurs

Pour l'ensemble de ses éditions et dans une démarche constante d'amélioration de la qualité de sa relation avec ses clients annonceurs et lecteurs, la DILA met à disposition différents canaux d'accueil avec les rédactions (accueil téléphonique, mél, courrier/télécopie) :

- un **serveur vocal interactif** (SVI) favorise, depuis sa mise en place en octobre 2010, la répartition des appels au sein du département de l'information

régaliennne et économique permettant d'assurer une meilleure fluidité des appels et une amélioration importante de la qualité et du taux de réponse. En 2013, 23 301 appels ont été traités contre 23 376 en 2012 ;

- une **assistance téléphonique** (hotline – 0811 252 502 – prix d'un appel local depuis un fixe) dédiée à la nouvelle offre commerciale BOAMP en juillet 2011 est intégralement gérée par une société prestataire depuis septembre 2012 pour répondre aux appels de 1^{er} niveau du BOAMP. Les

appels de niveau 2 sont orientés vers le département de l'information régaliennne et économique ou vers le département commercial. En 2013, 17 656 appels ont été traités par le prestataire ;

- un **logiciel full-web collaboratif de gestion des méls entrants**. Il permet d'optimiser le traitement des courriels aussi bien en termes de qualité de réponse que de volume traité (en application du référentiel Marianne) dans les trois jours ouvrés de leur réception. En 2013, 5 185 méls ont été traités (5 170 en 2012).

Mardi 4 Mars 2014 | Accueil | Nous contacter | Aide | FAQ | Plan du site

journal-officiel.gouv.fr
Un site de la Direction de l'information légale et administrative

Accueil

JOURNAL OFFICIEL AUTHENTIFIÉ
Consulter le JO authentifié
Consulter les Documents administratifs
Aide
FAQ

ANNONCES OFFICIELLES
Les sites dédiés
Les annonces de marchés publics
Les annonces civiles et commerciales
Les informations financières
Présentations
Consulter les annonces
Les annonces du JO Associations
Les annonces du BALO
Consulter les comptes annuels
Les comptes des associations,
fondations et fonds de dotation
Les comptes des organisations
syndicales et professionnelles
Déposer une annonce
Déposer une annonce pour le BALO
Déposer des comptes annuels
Accéder aux formulaires dédiés
Accéder aux formulaires dédiés
des associations
des
des
des insertions

LE JOURNAL OFFICIEL ÉLECTRONIQUE AUTHENTIFIÉ
Parait du mardi au dimanche
Le JO électronique authentifié publie les textes législatifs et réglementaires de la République française, à l'exception des textes relatifs à l'état et à la nationalité des personnes.
> Consulter le JO électronique authentifié (depuis le 2 juin 2004)
> Consulter les Documents Administratifs (depuis le 13 avril 2006)
> Rechercher un texte sur Légifrance

LES BULLETINS OFFICIELS DE LA TRANSPARENCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE
Les bulletins officiels édités par la DILA garantissent la transparence économique et financière par la publication au niveau national de l'ensemble des informations légales, économiques et financières relatives à la vie des entreprises et au milieu associatif, ainsi que de l'action de l'État, des collectivités locales et de leurs établissements respectifs concernant les marchés publics.

JO Associations
&
Comptes annuels

Comptes annuels des
Organisations syndicales
et professionnelles

BALO
ANNONCES LÉGALES OBLIGATOIRES

> Le site de consultation des déclarations >
d'associations, de fondations
d'entreprise et de fonds de dotation, et
de dépôt et de consultation de leurs
comptes annuels

Le site de dépôt et de consultation
des comptes des organisations
syndicales et professionnelles

> Le site de dépôt et de consultation
des annonces des sociétés cotées
et des établissements bancaires
et financiers

ACTUALITÉ JO
Nomenclatures des
communes Nouvelle édition
2012
Nomenclatures
des Communes
Plans de comptes par nature
Liste des codes fonctionnels
Liste des chapitres budgétaires
Approuvées au 31 janvier 2012
Instruction M14
Le rapport public
annuel 2014

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

Les services Internet

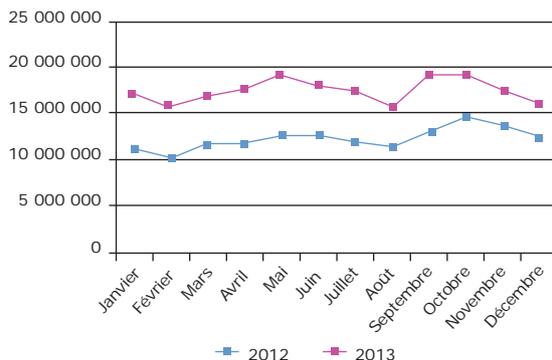
L'information de l'utilisateur est au cœur des missions de la direction de l'information légale et administrative.

Service-public.fr, le site officiel de l'administration française

Créé en octobre 2000, *service-public.fr*, le site officiel de l'administration française, facilite l'accès à l'information administrative et aux services en les organisant en fonction des besoins des usagers. Il contribue à la rendre plus simple, plus transparente et plus accueillante. *Service-public.fr* est devenu le site de référence des usagers de l'administration.

L'espace « Particuliers » s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers. L'espace « Professionnels » (lancé en avril 2007 sous

Nombre de visites sur *service-public.fr*



l'appellation *pme.service-public.fr*), est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes. L'espace « Associations » est tourné vers le milieu associatif.

Un guichet unique d'information administrative et d'accès aux démarches en ligne pour répondre aux attentes des particuliers, des professionnels et des associations

- Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire avec la rubrique « Vos droits et démarches » (plus de 3 000 fiches d'information et questions-réponses et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, sites Internet publics, etc.) ;
- Informer sur l'actualité administrative avec la rubrique Actualités et La lettre (212 000 abonnés) ;
- Faciliter les démarches quotidiennes avec tous les formulaires et démarches en ligne et proposer un service de messagerie ;
- Diffuser les coordonnées de tous les services administratifs nationaux et des juridictions, de 60 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et de 14 000 responsables (Annuaire de l'administration).

Une qualité reconnue par ses utilisateurs

La dernière enquête de satisfaction menée auprès des utilisateurs de *service-public.fr* montrait que 95 % d'entre eux étaient satisfaits du site (dont 32 % de très satisfaits). La satisfaction des usagers sera à nouveau mesurée au cours de l'année 2014.

Une audience en progression soutenue

En 2013, *service-public.fr* a reçu 207 586 972 visites (+49 % par rapport à 2012). Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes sur *service-public.fr*, *mon.service-public.fr* et *m.service-public.fr*. Les visites indirectes sont celles de la rubrique « Vos droits et démarches » diffusée sur les sites locaux adhérents au co-marquage avec *service-public.fr*.

En 2013, *m.service-public.fr* a enregistré près de **10 millions** de visites (9 889 737). L'auto-détection d'appareil mobile et la redirection vers la version mobile du guide *Vos droits et démarches* en octobre 2013 est à l'origine de l'augmentation importante du nombre de visites sur la version mobile).

Service-Public.fr

Activité 2013 – Messagerie du département de l'information administrative multi-canal (DIAM)

En 2013, 97 978 messages d'internautes postés sur *service-public.fr* et *mon.service-public.fr* ont été traités par la DILA (DIAM et DPSN) :

- *service-public.fr* : 91 214 messages traités dont 92 % de demandes de renseignement administratif (84 342 messages) et 8 % de questions sur les rubriques ou d'ordre général ;
- *mon.service-public.fr* (particuliers, professionnels et associations), support de niveau 1 : 6 764 messages traités par la DILA.

Délais de réponse pour *service-public.fr* : en 2013, 55,3 % de messages traités sous 3 jours calendaires (83,4 % sous 3 jours ouvrés), 93,3 % sous 7 jours calendaires (99,5 en 7 jours ouvrés).

La rubrique « Actualités » du site *service-public.fr*

Le site *service-public.fr* comporte plusieurs rubriques et, notamment, même si elle n'est pas la plus fréquentée du site, une rubrique Actualités. Chaque jour (ouvré), 2 à 3 brèves sont publiées. Chaque semaine, une lettre d'actualité, reprenant les principales brèves, est envoyée à près de 212 000 abonnés.

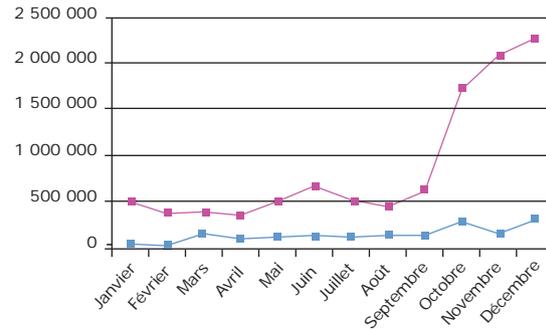
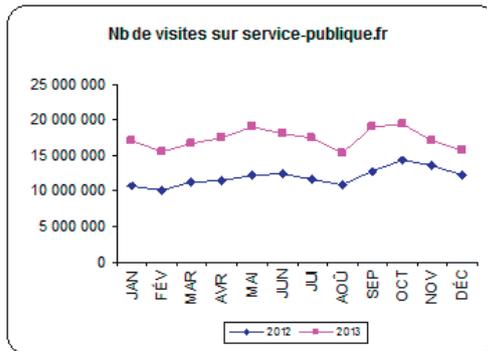
En 2013, la rubrique a généré 21,4 millions de visites sur le site web et 3,5 millions sur le site pour mobile, soit en tout 24,9 millions de visites. Le nombre de visites des actualités a progressé de 83 % de 2012 à 2013.

Le référentiel général d'accessibilité

La conception graphique et ergonomique est en conformité, d'une part, avec le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), d'autre part, avec la charte Internet de l'État.

The screenshot shows the top part of the Service-Public.fr website. At the top right is a blue 'Accueil' button. Below it is the Service-Public.fr logo with the text 'Le site officiel de l'Administration Française'. A search bar with an 'OK' button is visible. The main navigation menu includes 'Annuaire de l'administration', 'Vos droits et démarches', and 'Comment faire si...'. Below the menu is the 'Actualités' section, which features a red 'Alerte' banner about phishing, followed by news items: 'Permis de conduire : la notification d'une décision faite à l'adresse d'une résidence secondaire est régulière - 3.03.2014', 'Armée de l'air : 2 000 postes à pourvoir en 2014 - 3.03.2014', and 'Personnes handicapées : délais de mise en oeuvre de l'accessibilité - 28.02.2014'. At the bottom of the screenshot is a blue bar with the number '3939*' and the text '* 0,06€/minute en moyenne'.

Nombre de visites sur m.service-public.fr



Résultats par niveau de priorité

| Niveau | Critères | Validés | Non validés | Non applicables (NA) | Conformité |
|----------------------------------|----------|---------|-------------|----------------------|------------|
| Niveau A | 128 | 47 | 19 | 62 | 71,2 % |
| Niveau AA | 26 | 23 | 0 | 6 | 100 % |
| TOTAL A+AA (niveau de référence) | 154 | 70 | 19 | 68 | 78,7 % |

Pour plus d'informations : <http://www.service-public.fr/apropos-du-site/qualite-service/accessibilite/002460.html>

L'analyse du site du 27 mai 2013 met en évidence une conformité globale de 78,7 %, résultat très positif.

Dans le détail, 154 tests ont été effectués : 70 tests sont conformes ; 19 tests donnent un résultat non-conforme ; 65 critères sont non applicables.

Mon.service-public.fr



L'ouverture le 15 décembre 2008 du portail *mon.service-public.fr* (MSP) vise à faciliter l'accès du citoyen aux services publics en ligne, tout en créant un point

d'entrée unique et personnalisé vers l'administration. Dans cet espace accessible après authentification, l'utilisateur peut gérer de façon individualisée sa relation avec l'administration grâce à trois fonctionnalités innovantes (un espace de données, un suivi facile des démarches, un compte unique permettant de ne retenir qu'un seul mot de passe).

Avec **6,8** millions de comptes ouverts (dont 1,9 million de créations de comptes sur l'année 2013, soit une augmentation de 11,8 % en comparaison à 2012) et 35 000 visites quotidiennes, MSP continue de séduire les usagers grâce à une offre de services qui s'étoffe. Plus d'un million de démarches ont ainsi été réalisées depuis le site en 2013.



Cette tendance croissante, s'explique notamment par une offre de services en constante évolution (optimisation du parcours *usagers*, raccordement de nouveaux partenaires, développement de nouveaux services, etc.). Ainsi, par exemple, afin d'offrir aux usagers une navigation plus fluide et plus ergonomique tout en proposant un service de meilleure qualité aux communes, la DILA a contribué au premier semestre 2013 – en lien étroit avec le SGMAP – à la refonte complète de la démarche de demande d'acte d'état civil. La nouvelle version de cette dernière est disponible depuis le 27 juin 2013 et a, d'ores et déjà, été utilisée par près de 200 000 usagers. Il s'agit de la première démarche pouvant être réalisée dans l'environnement MSP de manière non authentifiée, c'est-à-dire sans création préalable de compte. De nouvelles pistes sont en cours d'examen portant toutes sur des démarches à fort potentiel d'utilisation.

L'articulation SP-MSP

Les objectifs de rapprochement de *service-public.fr* et de *mon.service-public.fr* (opéré initialement par la DGME) qui ont été initiés en 2011 ont amené certains agents du SGMAP à intégrer la DILA au 1^{er} janvier 2014. Les équipes étaient déjà présentes dans les locaux depuis le mois d'octobre 2013.

Cette proximité a pour effet de coordonner les actions entre les deux sites, afin de proposer à l'utilisateur une navigation plus claire et plus instinctive entre l'information et la réalisation de la démarche en ligne.

L'échange de données entre *service-public.fr* et les sites Internet départementaux de l'État (IDE)

La première version du co-marquage au sein des sites IDE ne permettait pas d'échanges de données précises entre les sites départementaux et *service-public.fr*. Le projet arrive actuellement à terme afin

de proposer sur *service-public.fr* les données locales à chaque département. Par exemple, les horaires d'ouverture et les guichets spécifiques à certaines démarches mis à jour sur les sites IDE pourront être affichés directement sur *service-public.fr*.

Les simulateurs

Plusieurs projets de « simulateurs » ont été initiés au deuxième trimestre 2013.

Leur objectif est de fournir à l'utilisateur des informations ciblées en fonction d'une série de questions posées (ex : tarif du certificat d'immatriculation, conditions d'accueil d'un étranger, calcul des saisies sur salaire).

Le ministère de l'Intérieur et la DILA mènent actuellement des projets de simulateurs qui seront accessibles à la fois sur *service-public.fr* et sur les sites IDE.

Une rationalisation de l'annuaire des services locaux

La DILA, identifiée comme « responsable de zone fonctionnelle administrations et agents », travaille depuis le début 2013 en collaboration avec la DIMAP, la DATAR et la DISIC à construire un référentiel commun aux administrations et opérateurs, des points de contacts physiques et numériques.

Ses objectifs sont :

- améliorer l'information et l'orientation des usagers ;
- assurer un échange cohérent et réciproque des données entre l'échelon national et local (co-marquage) ;
- rationaliser et mutualiser la production et la mise à jour des données d'annuaire ;
- proposer une stratégie de rediffusion multicanal (*service-public.fr*, centre de renseignement administratif du 3939, sites partenaires *via* le co-marquage, mise à disposition des données sur *data.gouv.fr*).

Les actions presse pour *service-public.fr*

Le service de presse a mené des actions de communication sur les ressources éditoriales de *service-public.fr*, en liaison avec l'actualité et les «marronniers» presse. En 2013, 9 communiqués de presse et flash mails ont été créés et diffusés auprès des journalistes, ainsi que des brèves publiées dans la Lettre Info presse trimestrielle, sur des sujets tels que :

- la réglementation des soldes d'été / d'hiver,
- l'inscription à l'école maternelle,
- la demande de bourse et de logement pour les étudiants,
- les démarches pour se marier en France,
- les démarches lorsque l'on attend un enfant...

Ces actions ont permis de générer près de 1 700 retombées medias en 2013 en presse écrite, online et audiovisuelle, soit une augmentation de 7,5 % par rapport à l'année précédente.

Vie-publique.fr,
un portail pour le citoyen



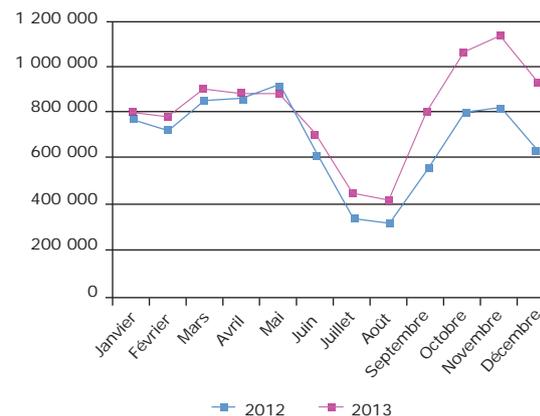
Le portail *vie-publique.fr*, édité par la direction de l'information légale et administrative dans le cadre de sa mission générale d'information et de documentation sur l'actualité politique, économique, sociale et européenne, est destiné à faciliter l'accès des internautes aux ressources et données utiles pour appréhender les grands sujets qui animent le débat public français. La politique éditoriale de *vie-publique.fr* obéit à un souci d'information et de documentation. Les traitements documentaires et éditoriaux sont fondés sur des exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public.

Un taux d'audience en forte hausse

Le taux d'audience a connu une forte progression en 2013, notamment au cours du second semestre. Avec plus de 9 millions de visites et 20 millions de pages vues, le portail progresse respectivement de 20,3 % et 18,2 %. L'impact des contenus relatifs aux élections municipales explique en grande partie cette forte progression.

Le portail est le 3^e site en audience de l'offre internet de la DILA.

Nombre de visites sur *vie-publique.fr*



L'offre réseaux sociaux

Au début de l'année 2011, *vie-publique.fr* avait lancé son réseau social pour échanger sur les sujets du débat public : ouvert début 2011, le réseau social dédié *mon.vie-publique.fr* a été fermé pour recentrer la stratégie de présence sur les réseaux sociaux sur les deux offres *Facebook* et *Twitter*. Fin 2013, la page *Facebook* de *vie-publique.fr* a rassemblé 3 500 fans et le seuil des 10 000 abonnés *Twitter* a été franchi.

La poursuite de la diversification des formes de contenus

Dans la lignée des réalisations précédentes, *vie-publique.fr* a poursuivi la diversification de production des formes de contenus, notamment infographiques et multimédia. En publiant une série de quiz et une première vidéo, *vie-publique.fr* porte ses contenus aux différents usages de ses publics.

Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site met en évidence une conformité globale de 77 %. Au niveau de référence du RGAA (A+AA), la conformité est de 83 %. Dans le détail, 187 tests ont été effectués :

- 86 tests sont conformes,
- 25 tests donnent un résultat non conforme,
- 76 critères sont non applicables

***ladocumentationfrancaise.fr*,
la librairie du citoyen : voir p.70**



Les lettres d'information de La DILA

La DILA offre sur ses sites l'abonnement à diverses lettres d'information électroniques. Ces lettres sont disponibles dans un format graphique et illustré. Elles permettent de fidéliser des lecteurs et de les tenir régulièrement informés.

Plus de 370 000 abonnés, à savoir :

- La Documentation française : 33 460 abonnés
- Bibliothèque des rapports publics : 24 787 abonnés
- Cahiers français : 5 978 abonnés
- Documentation photographique : 4 023 abonnés
- Problèmes économiques : 13 742 abonnés
- Questions internationales : 7 967 abonnés
- Service-public.fr : + de 212 000 abonnés
- Vie-publique.fr : 68 102 abonnés

N.B. : la Lettre institutionnelle de la DILA est pour sa part envoyée à 2 500 contacts de la sphère publique.

Résultats par niveau de priorité

| Niveau | Nombre de critères | Validés | Non validés | Non applicables (na) | Conformité |
|-------------------------------------|--------------------|---------|-------------|----------------------|------------|
| Niveau A | 129 | 64 | 12 | 53 | 84 % |
| Niveau AA | 25 | 14 | 4 | 7 | 78 % |
| TOTAL A+AA (niveau de référence) | 154 | 78 | 16 | 60 | 83 % |

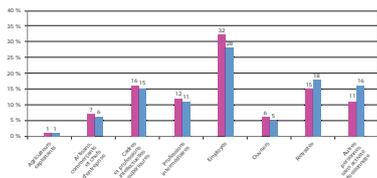
Pour en savoir plus : www.vie-publique.fr/information/attestation-conformite-vie-publique.fr.html

| Sites Internet | Nombre de visites | | | Nombre de pages vues | | |
|----------------------------------|--------------------|-------------|---------------|----------------------|---------------|---------------|
| | 2012 | 2011 | Progression % | 2012 | 2011 | Progression % |
| <i>service-public</i> | 207 586 972 | 143 492 509 | 44,7 | 645 470 372 | 444 578 575 | 45,2 |
| <i>legifrance</i> | 96 885 563 | 82 597 425 | 17,3 | 554 764 190 | 524 078 244 | 5,9 |
| <i>vie-publique</i> | 9 092 435 | 7 560 950 | 20,3 | 20 088 803 | 16 993 247 | 18,2 |
| <i>journal-officiel</i> | 5 332 899 | 5 314 116 | 0,4 | 18 377 519 | 18 336 470 | 0,2 |
| <i>ladocumentation française</i> | 4 909 638 | 4 669 521 | 5,1 | 11 123 633 | 12 727 149 | -12,6 |
| <i>boamp</i> | 3 419 458 | 3 040 822 | 12,5 | 33 789 519 | 36 162 962 | -6,6 |
| <i>bodacc</i> | 2 216 085 | 1 597 736 | 38,7 | 15 800 674 | 12 172 047 | 29,8 |
| dila. premier-ministre | 157 953 | 146 342 | 7,9 | 288 138 | 267 320 | 7,8 |
| info-financiere | 70 563 | 82 185 | -14,1 | 292 099 | 348 525 | -16,2 |
| TOTAL | 329 671 566 | 248 501 606 | 32,7 | 1 299 994 947 | 1 065 664 539 | 22 |

| Mobiles | Nombre de visites | |
|---------------------------|-------------------|---------|
| | 2013 | 2012 |
| <i>m.service-public</i> | 9889737 | 2259091 |
| <i>legimobile</i> | 1670576 | 1383491 |
| <i>boamp</i> (avril 2012) | 38785 | 61588 |
| TOTAL | 11599098 | 3704170 |

| Nombre de pages vues | |
|----------------------|---------|
| 2012 | 2011 |
| 15420441 | 3107949 |
| 5258441 | 4819482 |
| 287755 | 453374 |
| 21266667 | 8380805 |

Le renseignement administratif par téléphone



Le « 3939 » est une véritable porte d'entrée vers le renseignement administratif interministériel. Il remplit sa mission d'information et d'accès à un haut niveau de renseignement, grâce à son second niveau « expert » mais également par sa capacité d'orientation et de mise en relation vers toujours plus de services publics. La vocation de ce service d'État est d'apporter une réponse rapide et complète, par téléphone, à la situation exposée par l'utilisateur. Il investit également dans un programme durable de contractualisation avec les administrations.

3939 Allo Service Public comporte deux niveaux de réponse et permet de multiples orientations selon les besoins de l'utilisateur grâce à son centre d'appels virtuel national reliant l'ensemble des plates-formes associées.

Chaque jour, près de **6 000** questions sont posées au 3939 recouvrant plus de **700** thèmes différents.

Plusieurs plates-formes publiques de niveau 2 (le centre d'appels interministériel situé à Metz, le service Info Service Consommation pour les questions relatives à la consommation, les Centres Impôts Service pour les questions relatives à la fiscalité) reçoivent les appels, qualifiés par le plateau de niveau 1, qui nécessitent les compétences d'un informateur spécialisé et des réponses expertes.

En 2013, le « 3939 » a reçu près de **1,41** million d'appels dont **34 %** des questions ont été prises en charge par les spécialistes du second niveau après accueil de l'utilisateur et qualification de son problème par le secteur généraliste.

Une volonté de conforter la qualité du 3939 en déployant quatre engagements de service

Un accès plus facile à l'information et aux services administratifs

3939 Allo Service Public est :

- un service public national offrant la possibilité aux usagers de se renseigner sur tous les sujets administratifs à l'aide d'un numéro unique très accessible (ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00) au prix d'une simple communication locale à partir d'un téléphone fixe ;
- une porte d'entrée vers l'administration. Il répond à toutes les questions d'ordre général grâce à ses deux niveaux de compétence (N1/N2) et/ou oriente efficacement les usagers vers le bon service ;
- la fourniture des coordonnées des services administratifs locaux (ou en lien avec l'administration) via un système de données locales (mairies, préfectures, pôle emploi...).

Une information compréhensible et facile à obtenir

Le « 3939 » informe et oriente l'utilisateur dans ses démarches avec l'administration. Il s'efforce d'utiliser un langage simple : les fiches-réponses sont rédigées dans le but d'être accessibles à tous grâce à des explications claires et concrètes.

Une information fiable et actualisée

Le « 3939 » s'engage à répondre uniquement à partir d'une base de connaissance établie par

l'administration française et ses partenaires. Les informations, communiquées aux usagers, s'appuient sur les textes officiels (mutualisation des contenus de *service-public.fr*). Il s'engage aussi à mettre à jour régulièrement ses fiches-réponses.

Le lancement d'un nouveau service original : le mémo de fin de conversation, un procédé innovant pour recevoir par écrit ... votre conversation au téléphone !



De nombreuses démarches administratives nécessitent la production de pièces justificatives et de formulaires. Les agents du 3939 Allo Service public, et des numéros de renseignement public en général, sont confrontés à l'obligation d'énumérer oralement la liste exhaustive des pièces en question pour que l'utilisateur ne se voie pas refuser sa démarche pour une pièce manquante. De son côté, l'utilisateur n'a pas toujours la possibilité ou la volonté de noter l'intégralité de ces éléments pourtant indispensables.

Les équipes de la DILA ont innové en mariant les possibilités du téléphone et de l'internet accessible sur les terminaux, smartphone et tablettes. Ainsi, les

informations constituant la réponse sont mémorisées automatiquement tout au long de la conversation et transmises à l'utilisateur, directement sur son terminal.

À la fin de l'appel, l'utilisateur reçoit un résumé comprenant un lien avec la fiche de réponse, les coordonnées du guichet et tous les détails nécessaires pour accomplir la démarche demandée. Pour ceux qui n'auraient pas ce type de terminal au moment de l'appel, la possibilité est laissée d'indiquer un autre numéro de portable ou une adresse mèl pour recevoir l'information.

Les risques d'erreurs et d'oublis sont ainsi grandement minimisés et les démarches facilitées. Depuis le lancement du service en juillet, plus de 45 000 « mémos » ont été distribués.

À l'écoute des usagers pour progresser : qu'ont-ils dit cette année ?

Baromètre de satisfaction 2013

2013 a vu beaucoup d'études qualitatives menées par le SGMAP sur les numéros de service public. Le 3939 est cité de nombreuses fois en exemple.

Nous avons souhaité en savoir plus en proposant aux utilisateurs de **donner leur avis** sur le service mis à leur disposition :

« Avez-vous été satisfait de l'accueil du télé-conseiller ? » – oui à 97 %

La mesure porte sur les appels traités intégralement sur la file 3939. 97 % des utilisateurs sont satisfaits de l'accueil ; lorsqu'un utilisateur est insatisfait, il évoque la plupart du temps une lecture trop rapide de la fiche par le télé-conseiller. C'est donc la qualité de la retranscription des contenus de la base de connaissance par les télé-conseillers qui est ici mesurée.

« Avez-vous obtenu une réponse claire à votre question ? » – oui à 88 %

En grande majorité, à 88 %, les usagers estiment que la réponse donnée est claire et restent persuadés de l'utilité et de la fiabilité du service rendu.

« Envisagez-vous de recommander le 3939 à votre entourage ? » – oui à 93 %

Le taux des personnes envisageant de recommander le 3939 à leur entourage reste élevé. La qualité du service est appréciée des usagers. Beaucoup d'entre eux ont déjà pris l'initiative de recommander le 3939 à leur entourage.

« Quel était l'objet de votre appel au 3939 ? »

Le 3939 est d'abord sollicité pour une aide aux démarches les plus courantes, ce qui ne diminue en rien la variété des situations exposées par les usagers...

Quels sont les éléments que vous appréciez tout particulièrement au 3939 ? »

Les termes de politesse, gentillesse, amabilité sont avancés, ce qui recoupe d'autres études récentes : les qualités humaines de la relation à distance sont les plus appréciées.

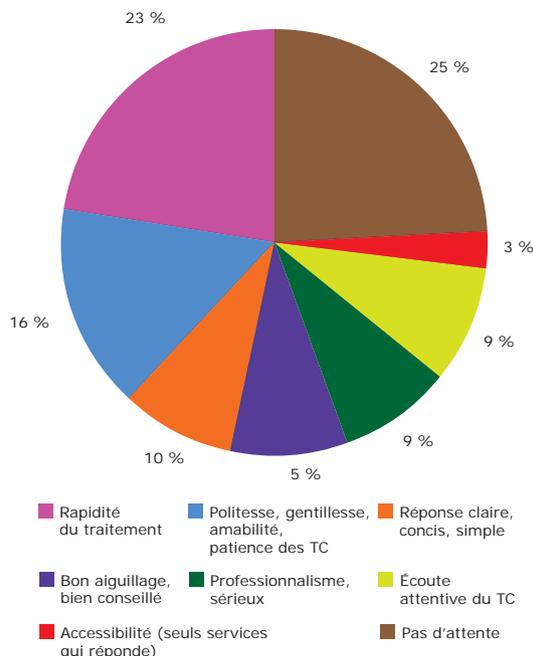
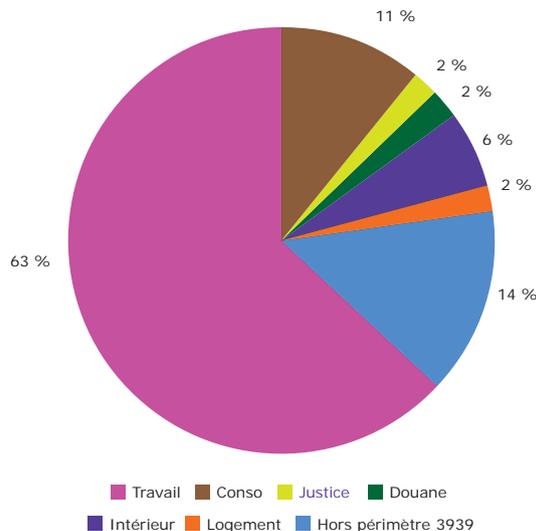
Qui sont les usagers du 3939 ?

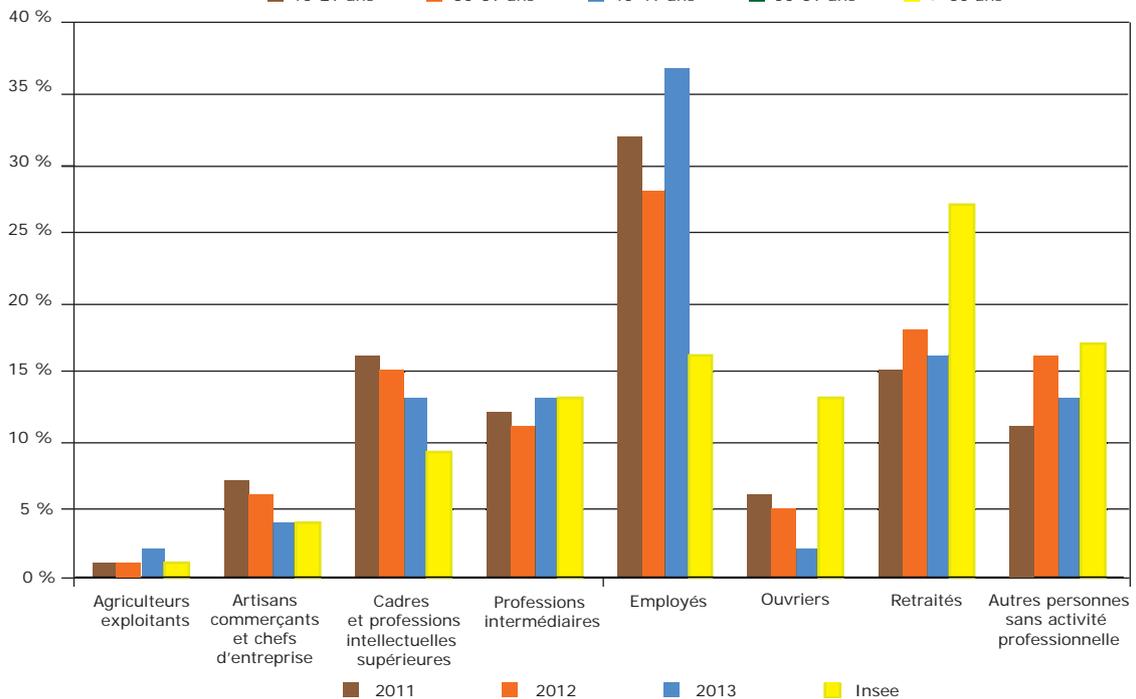
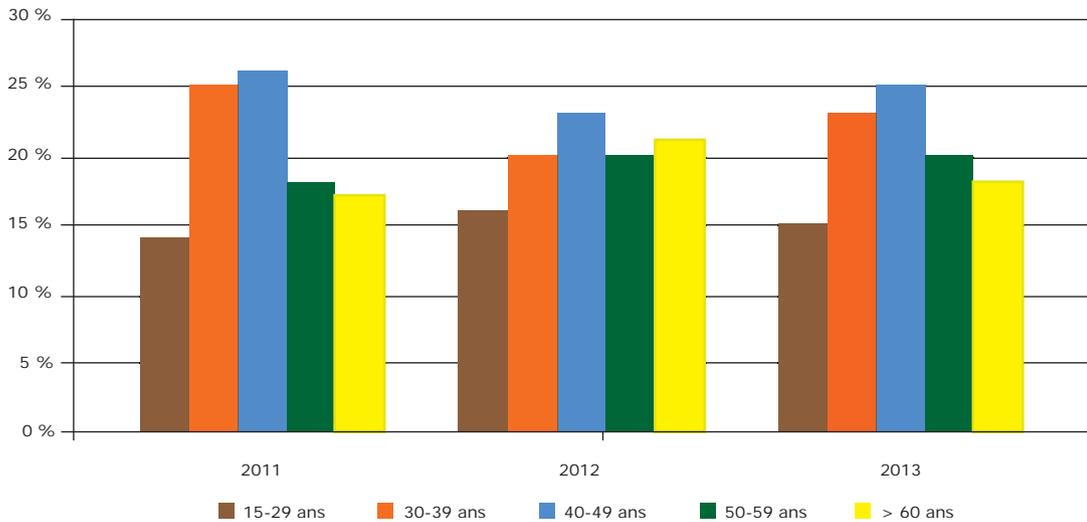
D'année en année, le profil de l'âge des appelants du 3939 est globalement stable ; les « 30-49 ans » sont les principaux utilisateurs de ce service, suivis de très près par les « 50 et >60 ans ».

Les « employés » et les « retraités » sont les principaux utilisateurs du 3939, néanmoins le service est utilisé par tous, des moins qualifiés aux plus qualifiés, des actifs aux sans emploi. On note une surreprésentation des employés parmi les utilisateurs du 3939 par rapport à leur pourcentage dans la population.

... mais aussi

80 % des usagers interrogés ont un accès à internet. Parmi cette population, un usager sur deux possède un smartphone ou une tablette, et est donc connecté en permanence à internet.





Le centre d'appels interministériel (CAI) de Metz

Le centre d'appels interministériel de la DILA, lequel a pris la succession des CIRA, est implanté à Metz depuis 2010.

L'exercice 2013 a marqué l'activité du centre d'appels interministériel par une confortation de la qualité du service à l'usager. Cette qualité est directement liée à

la gestion des flux d'appels entrants et aux effectifs du centre. Plate-forme généraliste de second niveau de l'information administrative, son périmètre de compétence comporte quatre secteurs administratifs : Justice, Logement-Urbanisme, Travail et Intérieur.

La valeur du travail réalisé par le CAI a été relayée dans certains médias notamment dans le cadre des enquêtes de satisfaction des plate-formes d'appels téléphoniques de l'État.



Les effectifs du centre

Au cours de l'année 2013, l'effectif évolue avec un *turnover* de 11 %. Au 31 décembre 2013, il est de 66 agents sur 71 postes, 61 informateurs étant mis à disposition par les ministères de référence, 5 autres personnels sont rattachés à la DILA.

| Secteurs | Effectifs cible RGPP | Statut | Constatés fin 2012 | Commentaires |
|----------------|----------------------|--------|--------------------|--|
| Justice | 14 | MAD | 10 | CAP en cours |
| Intérieur | 13 | MAD | 12 | Une arrivée attendue |
| Travail | 25 | MAD | 26 | Un départ officialisé |
| Logement | 14 | MAD | 13 | Une arrivée au 1/1 |
| Administration | 5 | PM | 5 | Un agent MAD contre remboursement à stabiliser |
| TOTAUX | 71 | - | 66 | |

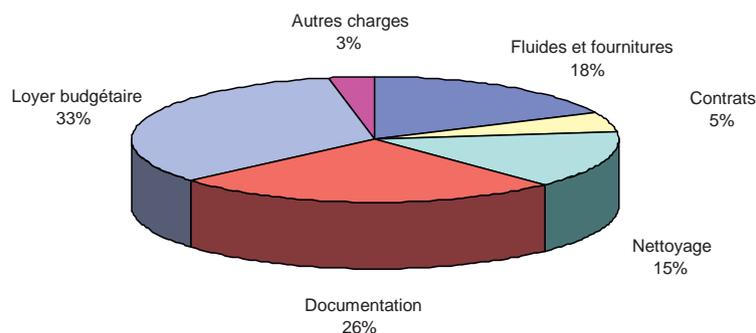
La logistique immobilière

Le CAI est situé à Metz dans un ancien site militaire devenu un pôle inter-administratif regroupant la DILA et trois institutions territoriales. Depuis 2012, les différentes administrations du site ont engagé un processus de mutualisation afin de réduire les charges de fonctionnement. Sous le contrôle du préfet de région, le CAI s'est vu confier la coordination de gestion du site.

Des travaux de réhabilitation des locaux du CAI attendent la mise en œuvre de la dernière phase de réhabilitation.

Le budget du centre

Le budget de fonctionnement



| | |
|------------------------|---------------|
| Fluides et fournitures | 72010 |
| Contrats | 20275 |
| Nettoyage | 59117 |
| Documentation | 103910 |
| Loyer budgétaire | 134100 |
| Remboursement MAD | 0 |
| Autres charges | 11787 |
| TOTAL | 401199 |

Budget de fonctionnement maîtrisé

Le fonctionnement du CAI en 2013 a représenté une charge de 267 099 € hors loyer budgétaire dont 73 905 € de dépenses refacturées soit une charge nette de 193 194 €. Le loyer budgétaire s'élève à 134 100 €. Pour mémoire, le budget de fonctionnement de l'ensemble des anciens centres CIRA était de 950 000 €. Malgré une augmentation de 5 % en 2013 des charges fixes (fluides et contrats), le budget est maîtrisé par une limitation des autres charges.

Deux remarques :

- le remboursement du salaire d'un personnel MAD de la défense n'apparaît pas cette année ayant été engagé en totalité l'année passée ;
- l'arrivée massive d'agents sur le site a des incidences sur les charges mutualisées en 2014.

Le taux d'exécution budgétaire en 2013 pour le CAI s'établit à 97,90 %.

Le budget d'investissement

Le centre ne dispose pas d'un budget d'investissement. Les opérations patrimoniales sont réalisées par le service Maintenance et le service des moyens généraux de la DILA.

Les indicateurs d'activité

Trois indicateurs d'activité permettent de mesurer l'efficacité et de la qualité de service.

| Indicateurs | Objectifs 2012 | Réalisés 2012 |
|--------------------------|----------------|---------------|
| Taux de service | 85 % | 82,42 % |
| Durée moyenne des appels | 6'30 | 6'26 |
| Durée moyenne d'attente | 6'00 | 4'54 |

La qualité de traitement de l'appel est restée une priorité. Compte tenu des effectifs, elle reste élevée avec une moyenne de **6 000** appels par agent sur l'année.

Le taux moyen de service reste supérieur à **80 %** et n'est pas très loin de l'objectif. Cela reste très au-delà

des taux de service moyen des centres d'appels de l'administration française. Les durées moyennes d'attente et de traitement d'appel sont conformes aux objectifs fixés par la DILA.

La formation

La formation est un outil indispensable de qualité, surtout pour une structure à connotation juridique. Le plan de formation du centre d'appels interministériel, qui se compose des formations ministérielles et des formations dites « métier », a recensé plus de **120 actions**.

Les formations « métier » sont organisées sur site et sans interruption de service en concertation avec les partenaires institutionnels : l'INTEFP pour le secteur Travail, le CVRH Lorraine du MEEDDTL pour le secteur Logement-Urbanisme-Environnement, la préfecture de région pour le secteur Intérieur et l'École des greffes pour le secteur Justice.



| Nombre total actions de formation | Nombre jours cumulés de formation | Nombre cumulé d'agents ayant participé aux formations | Nombre jours de formation métier effectués au CAI |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| 122 | 245 | 582 | 29 |

Les projets de gestion

– La modernisation des outils

Plusieurs demandes de modifications de l'outil informatique ont été satisfaites en 2013. Une restructuration des statistiques est en cours d'analyse.

– Les relations interministérielles

Le CAI a mis en place depuis 2011 un réseau de partenaires au sein de l'administration territoriale de l'État :

– les locaux du site inter-administrations sont gérés par le CAI dans le cadre d'une convention de mutualisation des charges ;

– les formations du CAI sont ouvertes aux personnels des autres administrations. Les ressources matérielles et les actions ont été déclarées dans le domaine interministériel de la formation des agents de l'État ;

– le centre héberge dans ses installations informatiques des équipements du ministère de la Justice. Des propositions d'hébergement informatique pour les administrations territoriales restent à l'étude.

– Les actions externes

Le CAI de Metz participe régulièrement à des interventions sur les radios nationales (France Info, Europe 1) au travers d'émissions de renseignement. Ce sont des actions médiatiques très valorisantes aussi bien pour les agents que pour l'institution.

Le Centre participe au Salon du Livre de Metz (25 000 visiteurs) et gère une bibliothèque de présentation permanente des productions de la DILA.

L'ÉDITION PUBLIQUE

 La
documentation
Française 

Les publications

*L'éditeur public de référence
sous la marque
« La Documentation française »*

La DILA est aujourd'hui l'un des grands éditeurs publics français. Elle propose une offre éditoriale de vulgarisation de qualité concernant l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public. Elle est à la fois éditeur pour son propre compte ainsi qu'éditeur pour le compte des administrations et organismes publics, ces deux activités se confortant l'une l'autre. Elle produit en outre des ressources de formation en ligne qui contribuent à l'égalité d'accès des citoyens aux concours publics et à la formation continue des agents publics.

Éditeur de ses propres périodiques et collections

Après la mise en œuvre de la refonte éditoriale en 2012, 2013 a été une année de consolidation avec un chiffre d'affaires qui progresse légèrement de 2,326 millions d'euros en 2012 à 2,343 millions en 2013.

Progression sous le signe de l'efficacité puisqu'elle s'est accompagnée d'une réduction du nombre de titres parus d'environ 10 %.

Périodiques : les succès de la vente au numéro

Les abonnements et les ventes au numéro ont connu des évolutions contrastées.

L'érosion globale des abonnements (-4,6 %) masque des réalités différentes selon les revues : une progression de 9,9 % des *Études*, une quasi stabilité de *Problèmes économiques*, *Questions internationales* et *Cahiers français* alors que la *Documentation photographique* accuse un retrait plus net (-11 %) tout en demeurant la première publication par le nombre d'abonnés (5 512) et le chiffre d'affaires total (531 000 euros).



Mais ce recul des abonnements a été plus que compensé par une progression importante (+17 %) de la vente au numéro qui a bénéficié de l'efficacité des canaux de diffusion du kiosque et de la vente en ligne.

On retiendra en premier lieu les bonnes performances de plusieurs numéros de *Questions internationales* : « Ils dirigent le monde » (2000 ventes), « Les villes mondiales » (2216 ventes) et surtout « La France dans le monde » (3079 ventes) réalisés à l'occasion du 10^e anniversaire de la revue.

Les sujets économiques ont encore rencontré un lectorat important avec le succès confirmé des Hors série de *Problèmes économiques* : « Comprendre les crises économiques » (4050 ventes) et « Comprendre le marché du travail » (2446 ventes).

Les *Cahiers français* ont alterné sujet de société avec une livraison sur « La société numérique » (1719 ventes) et grand sujet de politique publique.

Rebond des collections



Après le recul conjoncturel de 2012, la plupart des collections ont connu en 2013 une amélioration sensible de leurs résultats (657000 € en 2013 contre 633330 € en 2012, soit + 4 % en moyenne) avec pour certaines d'entre elles d'excellentes performances.

Ainsi, la collection *FAC* affiche une progression de 10 % avec 8 titres vendus entre 1300 exemplaires (« RAEP : construire et défendre le dossier ») et 3200 exemplaires (« La note »).

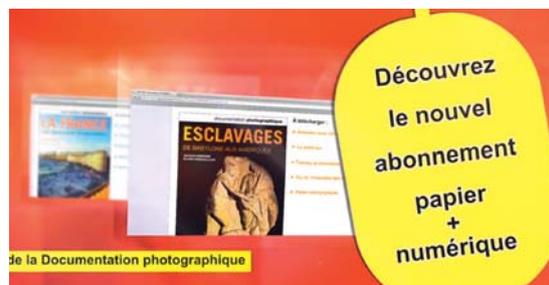
Les *Notices* (+13 %) grâce à la sortie des titres « Protection sociale » et « Système éducatif », *Les Études* (+ 28 %) avec le succès de titres originaux

comme « L'âge d'or des déficits publics », « 40 ans de politique budgétaire de la France » ou encore *Réflexe Europe* (+62 %) qui réussit à attirer des lecteurs de plus en plus nombreux sur les sujets européens, ont largement contribué au rebond de cette année 2013.

Les résultats de la nouvelle collection *Doc' en poche* ont été globalement décevants avec un recul des ventes (14879 exemplaires en 2013 contre 21311 en 2012). Il faut cependant relativiser ces résultats en soulignant que les « retours libraires » sur les titres commercialisés en 2012 ont pesé négativement sur les résultats de 2013. Il faut également souligner l'attrait que cette collection exerce sur des auteurs de renom tel Élie Cohen qui a signé « Crise ou changement de modèle ? », titre vendu à 1238 exemplaires.

L'ouverture au numérique : l'exemple de la Documentation photographique

La *Documentation photographique* est l'une des revues les plus anciennes et les plus appréciées, publiée sous marque La Documentation française. Il s'agit d'un produit double comprenant un dossier et des projetables édités jusqu'à présent en format diapositives destinés à être visionnés dans la salle de classe.



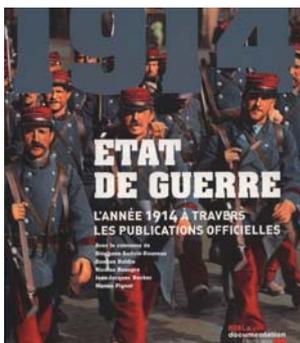
Le 1^{er} janvier 2014, une nouvelle offre commerciale sera lancée avec succès proposant un produit papier (le dossier) et un produit numérique.

Ce **nouvel abonnement** permettra aux lecteurs d'accéder à :

- l'intégralité des documents commentés dans le dossier papier en version numérique téléchargeable, soit, pour chaque numéro, près de 80 photographies, peintures, affiches, textes, infographies, cartes, etc. ;
- des pistes pédagogiques adaptées aux outils numériques (quiz, cartes interactives, schémas déconstruits, etc.) ;
- chaque dossier présenté par son auteur, historien ou géographe de renom, dans une courte vidéo ;
- de nombreuses autres ressources accessibles sur le site de La Documentation française en s'identifiant avec son numéro d'abonné.

La réussite de ce projet numérique, qui viendra enrichir l'offre de La Documentation française dans ce domaine (version *epub* de tous les titres de *Doc' en poche*, de *Questions internationales* et des *Cahiers français*) marquera une évolution importante qui devrait s'accélérer avec l'arrivée d'un chef de projet dédié à l'édition numérique.

Le beau livre



Après *Bonne année la France* (2011), une histoire des vœux présidentiels sous la V^e République, *L'écho des lois* (2012), une histoire de la publication de la loi, du parchemin à internet, **État de guerre** est le titre du « beau livre » publié sous marque

La Documentation française en fin d'année 2013. C'est une contribution à la commémoration du centenaire de la Grande guerre, proposant une approche originale de l'entrée en guerre de la France à partir d'une sélection de textes officiels (*Bulletins des armées de la République, Journaux officiels*). Cinq historiens décryptent ces textes et en éclairent les enjeux.

P@ges Europe

Cette revue numérique gratuite, traite de l'actualité politique, sociale et économique des **49** pays du continent européen, en une cinquantaine d'articles par an, soit un volume annuel de quelque **720 000** signes. On compte déjà plus de **300** articles publiés depuis sa création. Elle s'adresse aux étudiants et enseignants en premier lieu mais a l'ambition de couvrir un public plus large.

P@ges Europe a remplacé fin 2011 la revue numérique *Grande Europe*, revue payante, qui avait elle-même succédé en 2008 à la revue (papier) *Le Courrier des pays de l'Est*.

Fin 2013, *P@ges Europe* entre pour près de 3 % des consultations du site DF, un chiffre en progression.

Les ouvrages les plus cités par la presse en 2013

- Étude « L'âge d'or des déficits », P-F Gouffès : 23 citations (dont 10 articles).
- Étude « Les humanitaires dans la guerre », M-A Perouse de Monclos : 23 citations (dont 7 articles et 9 émissions)
- *Questions internationales* 61-62 « La France dans le monde » : 22 citations dont 13 articles et 2 émissions/partenariat).
- Hors collection DF « 1914 État de guerre » : 18 citations (dont 10 articles).

Les « Mercredis de la Documentation française »

La Documentation française organise régulièrement dans ses locaux des conférences débats sur des thèmes d'actualité en lien avec ses productions éditoriales. Ainsi, tous les deux mois, les « **Mercredis de La Documentation française** » réunissent universitaires, enseignants, chercheurs, étudiants, parlementaires, journalistes et responsables institutionnels pour un débat de fond en présence de personnalités et d'experts. Ces conférences, ouvertes à tout public, sont animées par un journaliste et enregistrées.

Elles rassemblent un auditoire souvent supérieur à **150** personnes, et le cercle des habitués des MDF s'élargit régulièrement, il compte désormais plus de **1 000** adhérents.

Cinq conférences ont été organisées en 2013 dans le cadre du cycle lancé en octobre 2009 :

- « *La loi et les citoyens : quelle histoire !* », **le 13 février 2013**, avec Renaud Denoix de Saint Marc, membre du Conseil constitutionnel, Jean Gicquel, professeur émérite à l'université de Paris I, Serge Lasvignes, secrétaire général du gouvernement, et Martine Reicherts, directrice générale de l'office des publications de l'Union européenne.
- « *Cinéma : la France est-elle une exception ?* », **le 24 avril 2013** avec Pierre Bas, scénariste, Bénédicte Couvreur, productrice, Claude Forest, maître de conférences à l'université Paris III, Daniel Goudineau, directeur général de France3 cinéma, et Valérie Lépine-Karnic, directrice adjointe du cinéma du CNC.
- « *Défense : Quelle autonomie pour la France ?* », **le 12 juin 2013**, avec Antoine Bouvier, président-directeur général de MBDA, Bruno Tertrais, maître de recherche à la FRS, et le général Bernard Thorette, ancien chef d'état-major de l'armée de terre.
- « *Quelle place pour la France dans le monde ?* », **le 2 octobre 2013**, en présence d'Hubert Védrine, ancien ministre, avec la participation de Serge Sur, professeur émérite à l'université Panthéon Assas, et Gilles Andréani, professeur associé à l'université Panthéon Assas.
- « *Budget de la France : Peut-on rompre avec les déficits ?* », **le 20 novembre 2013**, avec Pierre-Alain Muet, vice-président de la commission des finances de l'Assemblée nationale, économiste, Karine Berger, membre de la commission des finances de l'Assemblée nationale, Michel Pébereau, membre de l'Académie des sciences morales et politiques, Christian Schubert, correspondant à Paris du Frankfurter Allgemeine Zeitung, et Pierre-François Gouiffès, maître de conférences à l'Institut d'études politiques de Paris.

L'enregistrement intégral des 21 conférences « MDF » est disponible sur le site ladocumentationfrancaise.fr : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/informations/qui-sommes-nous/videos-des-conferences-de-la-df> et Dailymotion DILA.



La formation en ligne : une diversification de l'offre

L'année 2013 est marquée par une baisse des inscriptions Sciences Po sans qu'il soit possible d'apporter une explication claire hormis que les préparations n'ont pas figuré sur le site de Sciences Po pendant plusieurs mois.

Le fait que les concours et examens professionnels de la fonction publique territoriale ne soient, désormais, plus organisés annuellement mais tous les deux ans, limite notre offre et a un impact immédiat sur les résultats.

La formation en ligne a développé de nouveaux projets pour réorienter sa stratégie pour moins dépendre des inscriptions à Sciences Po. Un module d'expression écrite a été mis en vente en décembre 2013 et le module d'initiation à la légistique réalisé à la demande du SGG est en cours de validation au secrétariat général du gouvernement.

Une plaquette de présentation a été également créée pour soutenir l'effort de promotion des modules en ligne notamment auprès des autres organismes publics.

La formation en ligne et la Documentation photographique (DP) ont finalisé le projet de modernisation de l'offre de la DP et la mise en ligne de ses projetables. Des compléments numériques de la Documentation photographique, en remplacement des projetables, sont désormais proposés sur la plate-forme Dokéos aux abonnés de la DP. Outre une économie de 70 000 euros (marché des transparents), ce service met à la disposition des clients de la DP une offre modernisée, et attendue depuis longtemps, sans développement technique spécifique. 4 000 personnes en bénéficient actuellement.

Éditeur pour le compte des administrations

Outre ses éditions propres, la DILA sous sa marque La Documentation française est éditeur délégué pour le compte des administrations.

Un partenariat étroit avec les administrations

En matière d'édition pour le compte de tiers, une politique éditoriale soucieuse de maîtriser la production éditoriale de l'État est mise en œuvre pour servir au mieux la diffusion de la pensée et de l'action publique auprès du citoyen lecteur, tout en économisant les deniers publics.

À ce titre, elle apporte son savoir-faire éditorial et technique aux administrations partenaires qu'elle accompagne au mieux dans la définition de leurs besoins et la diffusion de leurs ouvrages ou la réorientation de leur politique éditoriale.

Les missions

En permettant à de nombreux ouvrages issus de l'administration d'exister sur le marché de l'édition, la DILA remplit les missions de service public qui lui ont été fixées : favoriser l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public, par l'édition et la diffusion de publications. Elle consolide la marque La Documentation française dans une très bonne position d'éditeur public de référence.

Forte de son expertise, elle est investie d'un rôle de coordination interministérielle dans le domaine de l'édition publique et de conseils éditoriaux aux administrations, dans le cadre des directives du Gouvernement, du Conseil d'orientation de l'édition publique (COEPIA) et de l'information administrative. Elle affirme son rôle d'éditeur en développant sa fonction de conseil éditorial auprès des administrations et des organismes publics, c'est-à-dire : élaborer ou sélectionner les contenus en fonction de leur qualité et de leur intérêt pour la diffusion de la pensée publique



auprès *in fine* du citoyen lecteur, accompagner les auteurs dans leur élaboration, choisir la forme éditoriale la plus adéquate (numérique/papier, type d'ouvrage...), choisir leur meilleur mode de diffusion, assurer au mieux le référencement de la production.

Le contexte

Dans un contexte marqué par la stagnation du marché du livre et par les restrictions budgétaires et les changements institutionnels, son rôle a encore été en 2013 d'accompagner et d'orienter les projets d'édition des administrations afin de leur trouver une place – assortie d'un équilibre commercial et financier – sur le marché.

Les fusions de plusieurs organismes publics ou services interministériels ont parfois mis en veille leur activité d'édition, comme c'est le cas pour les publications du Centre d'analyse stratégique (CAS) avec la création du Commissariat général à la stratégie et à la prospective.

Le développement

En 2013, la DILA a renforcé et multiplié ses partenariats avec les administrations, en répondant dans les meilleures conditions en termes de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe également par le développement de contacts plus en amont. Elle a fait connaître toutes ses potentialités dans le

contexte de l'essor progressif du marché de l'édition numérique et multisupport.

Le Haut conseil des biotechnologies (*Impacts des OGM sur les filières agricoles et alimentaires*) a rejoint le catalogue des partenaires. Les partenariats se sont intensifiés avec l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru), la Datar avec laquelle a été édité le beau livre *La mission photographique de la Datar*, la Fédération des villes moyennes, le ministère de l'Agriculture et le Centre d'études stratégiques aérospatiales (CESA) de l'Armée de l'air.

Les grandes tendances des résultats 2013

L'activité d'éditeur délégué pour le compte des administrations a connu une baisse tendancielle d'ouvrages et de périodiques édités : **145** ouvrages contre 177 en 2012, **28** numéros de périodiques édités contre 35 en 2012. **23** productions numériques complémentaires ont été mises sur le marché. L'activité s'est aussi déployée sur l'édition de documents non vendus : **50** dépliants, brochures et affiches non vendus contre 25 en 2012.

Les publications marquantes de l'année pour le compte des administrations

Les publications éditées par La Documentation française en 2013 pour le compte de partenaires administratifs ont été nombreuses. Le tableau ci-dessous présente l'essentiel de l'activité.

| LES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS | |
|--|--|
| Comité d'histoire de l'École nationale de l'Administration | Promotion Union-Française, juin 1946-décembre 1948 dans la collection « Cahiers pour une histoire de l'ÉNA » |
| Commission nationale consultative des Droits de l'Homme | La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie - année 2012 (versions française et anglaise) |
| Conseil d'analyse économique (CAE) | 1 réédition au format poche : Refonder le droit social 3 nouveaux rapports dans la collection « rapports du CAE » : – Les risques majeurs et l'action publique – Le financement de l'économie dans le nouveau contexte réglementaire – Réflexions sur l'organisation du système de santé |
| Centre d'analyse stratégique (CAS) | 3 nouveaux titres dans la collection « Rapports et documents » : – Le dispositif médical innovant – Les politiques de cohésion sociale – L'entrepreneuriat social en France 2 titres dans une nouvelle collection « Études du CAS » : – L'accès au très haut débit – Politique de la ville : l'expérience américaine |
| Conseil d'État | 5 titres dans la collection « Droits et Débats » : – Les agences : une nouvelle gestion publique ? (Droits et débats n° 8) – Santé et Justice : quelles responsabilités (Droits et débats n° 7) – Le patrimoine immatériel des personnes publiques (Droits et débats n° 6) – Consulter autrement, participer effectivement (Droits et débats n° 5) – La démocratie environnementale (Droits et débats n° 4) 2 titres dans la collection « Études et documents » : Rapport public 2013 Conseil d'État Étude annuelle 2013 du Conseil d'État – Le droit souple |

| | |
|---|---|
| Conseil d'orientation des retraites (COR) | 2 rapports : – Retraites : perspectives 2020, 2040 et 2060 – 12 ^e rapport du COR : "Retraites : un état des lieux. Le système français" |
| Conseil supérieur de la Magistrature | Rapport d'activité 2012 du Conseil supérieur de la magistrature |
| CNIL | Rapport d'activité 2012 |
| CNCCFP | Quizième rapport d'activité de la Commission nationale des comptes de campagne et des financements |
| Cour des comptes | 24 titres (Rapport annuel, rapports financiers, Sécurité sociale, 13 rapports publics thématiques) : Rattachés à la Cour des comptes : Conseil des prélèvements obligatoires (CPO) : La fiscalité affectée. Constats, enjeux et réformes – Rapport de juillet 2013 Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits : Rapport annuel 2012 de la Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits |
| Comité d'histoire de la Cour des Comptes | La Cour des comptes et l'affaire du Carrefour du développement |
| Cour de Cassation | Rapport annuel 2012 de la Cour de cassation - La preuve |
| MIVILUDES | Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires : 2011- 2012 (Rapport au Premier ministre) |

| La collaboration avec les différents ministères | |
|---|---|
| Ministère des affaires étrangères | <p>Pour l'Assemblée des Français de l'étranger : Rapport du Directeur des Français de l'étranger</p> <p>Analyse politique, Guide évaluation (guide numérique)</p> <p>Pour la Direction de la Coopération de Sécurité et de Défense :</p> <p>Revue Partenaires Sécurité Défense (3 fois par an), Méthode d'apprentissage du français T2; Guide pédagogique accompagnant la méthode d'apprentissage du français T2</p> |
| Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt | Agriculture, forêt, climat : vers des stratégies d'adaptation |
| Archives de France | Les archives notariales |
| Ministère de l'économie et des finances | <p>Direction des affaires juridiques (DAJ – MINEFE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Vademecum</i> des aides d'État – 5^e édition – <i>Vademecum</i> des marchés publics – Édition 2013 – Policiers et gendarmes : quand l'État les garantit – CJFI n° 70 – Équilibre et gouvernance des finances publiques – CJFI n° 71 |
| Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie ; Ministère de l'équipement | <p>1 rapport officiel : Vers l'égalité des territoires en France ; édition 2013</p> <p>PRÉDIT : 2 titres</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les nouveaux services à la mobilité – Infrastructures de transports terrestres, écosystèmes et paysages <p>Mission Navigation de plaisance :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le Livret du candidat à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur a fait l'objet d'une nouvelle édition à 80 000 exemplaires – Guide des loisirs nautiques en mer – Guide des loisirs nautiques en eau douce <p>DSCR :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bilan annuel de la sécurité routière ; des livrets d'apprentissage, des dépliants, des brochures comme Santé et conduite, enfin des affiches et flyers |

| | |
|--|--|
| DATAR | <p>3 titres dans la collection « Travaux » :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Quelles métropoles en Europe ? Des villes en réseaux – Territoires et innovation – Destination Campagnes <p>2 titres dans la collection « Territoires en mouvement » :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les effets territoriaux de la grande vitesse ferroviaire en France – 50 ans d'aménagement du territoire <p>1 titre hors collection :</p> <p>La Mission photographique de la Datar</p> |
| Ministère de la culture et de la communication | <p>DEPS : Statistiques de la culture chiffres clés – Édition 2013</p> <p>Comité d'histoire : 1913 Genèse d'une loi sur les monuments historiques</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cerlis \ Direction générale des Patrimoines : <p>3 titres dans la collection « Musées-Mondes » :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les musées au Maghreb et leurs publics – Métamorphoses des musées de société – Les visiteurs photographes au musée |
| Ministère de la défense/CESA(Centre d'étude stratégique aérospatial) | <ul style="list-style-type: none"> – Livre blanc de la défense et de la sécurité nationale – 2 nouveaux titres pour l'armée de l'air / CESA dans la collection « Stratégie aérospatiale » : Les drones aériens, passé, présent et avenir et Guerre aérienne, tous deux présents au Salon du Bourget |
| Ministère de l'éducation nationale | <ul style="list-style-type: none"> – Rapport du médiateur de l'Éducation – Rapport annuel des inspections générales 2012 |
| Ministère de l'égalité des territoires et du logement | <p>ANRU :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Changeons de regard sur les quartiers – Politiques de peuplement et logement social – La rénovation urbaine au cœur du Grand Paris – Des quartiers comme les autres ? |
| Ministère de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique | <p>Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) :</p> <p>Rapport annuel sur l'état de la fonction publique</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social</p> <p>Ministère des affaires sociales et de la santé</p> | <p>DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revue française des Affaires sociales : « L'âge dans les régimes de retraite », « Difficultés vécues dans l'enfance. Conséquences à l'âge adulte » et un Varia <p>DICOM (Délégation à l'information et à la communication) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collection « Transparences » : Le salaire (5^e édition) ; L'embauche ; Les ruptures du contrat de travail ; Durée et aménagement du temps de travail <p>DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue Travail et Emploi, 3 numéros.</p> <p>Haut Conseil santé publique : trois collections d'ouvrages, avec les parutions des titres suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs de mortalité "prématurée" et "évitable" - Évaluation du plan national de lutte contre les hépatites B et C : 2009-2012 - Revue Actualités et dossiers en santé publique (ADSP), 4 numéros/an <p>Rapport 2012 de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle (rapport officiel)</p> |
| <p>Ministère de l'intérieur</p> <p>Préfecture de police de Paris</p> | <p>Les orientations de la politique de l'immigration et de l'intégration</p> <p>Revue Liaisons, 2 numéros : 100 ans de police judiciaire parisienne, Disparitions</p> |
| <p>Service central de la prévention de la corruption</p> | <p>Rapport annuel</p> |
| <p>Secrétariat général du gouvernement</p> | <p>2 rapports officiels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penser solidairement la fin de vie en France (rapport officiel) - Pour un commissariat général à la stratégie et à la prospective |

LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS

| | |
|--|---|
| Association pour des études sur la Résistance intérieure (AERI) | Résister sous l'Occupation, Libération Nord, 1940-1944 |
| AMF | Rapport annuel de l'AMF Marchés financiers : principes directeurs issus de la jurisprudence 2003-2011 |
| Autorité de la concurrence | Rapport annuel 2012 de l'Autorité de la concurrence |
| Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques | Les ventes publiques en France. Rapport d'activité 2012 |
| CIG petite couronne | Répertoire des carrières territoriales (mises à jour des trois volumes) Mensuel « Informations administratives et juridiques » 11 titres parus dans la collection des « Annales corrigées » |
| CCNE | Éthique et recherche biomédicale Rapport 2012 |
| Fédération des villes moyennes | Les villes moyennes et l'habitat |
| FNEP | Face aux crises, courage, changeons ! |
| Haut conseil des biotechnologies | Impacts des OGM sur les filières agricoles et alimentaires |
| ICADE | Bâtir une ville pour tous les âges |
| INHESJ | Les Cahiers de la sécurité (trimestriel) |
| INJEP | Inégalités des jeunes sur fond de crise |
| HCI (Haut conseil à l'intégration) | 2 rapports officiels : – Intégrer dans une économie de sous-emploi – Une culture ouverte dans une République indivisible |
| Institut de recherche stratégique de l'École militaire (IRSEM) | Dans la collection « Champs de Mars » : La dissuasion (n° 25) |
| Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN) | Regards croisés sur la gouvernance du très long terme |
| ODIS | L'état social de la France et de ses régions – Rapport 2013 de l'Odis |
| OSEO | PME 2012 – Rapport OSEO sur l'évolution des PME |

Les coéditions

Le rapport de Jacques Attali, *Pour une économie positive* a fait l'objet d'une coédition avec Fayard et a été un bon succès de librairie.

Le développement de l'édition numérique et multisupport

L'année 2013 a été marquée également par le développement d'éditions numériques :

- 43 productions numériques de titres édités en propre connaissant par ailleurs une version papier (Questions internationales, Problèmes économiques, Cahiers français, Documentation photographique et quelques ouvrages, l'ensemble de la collection Doc' en poche, quelques titres des collections FAC et des Études, le Médiasig).
- 23 productions numériques de titres édités pour le compte d'administrations connaissant par ailleurs une version papier (IAJ, RFAS, Travail et emploi, CJFI, Répertoire des carrières territoriales).



En 2013, la DILA a édité 325 nouveautés soit 193 ouvrages, 82 titres de périodiques et 50 brochures se répartissant ainsi :

- 102 publications en propre (dont 48 ouvrages et 54 périodiques papier) ;
- 223 publications pour le compte des administrations (dont 145 ouvrages, 28 périodiques et 50 brochures).

En outre, 66 productions numériques, complémentaires à des éditions papier.

La Bibliothèque des rapports publics (BRP)

En 2013, la Bibliothèque des rapports publics a enregistré une hausse de 3,2 % par rapport à 2012, avec plus de 1 130 000 téléchargements de rapports. Les rapports les plus téléchargés sont : le rapport du Conseil économique, social et environnemental sur la prévention des risques psychosociaux, le rapport annuel 2012 de l'Inspection générale des affaires sociales sur l'hôpital, ainsi que le rapport annuel 2012 de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales.

En 2013, 838 nouveaux rapports publics ont été mis en ligne. Fin 2013, 9 489 rapports sont consultables dans la Bibliothèque des rapports publics, dont la Lettre d'information compte plus de 27 000 abonnés.

Le service d'impression à la demande, ouvert au début de l'été 2013 pour les rapports publics en ligne sur la BRP proposés désormais dans une édition imprimée payante, sera étendu et permettra d'amplifier la réexploitation du fonds éditorial de La Documentation française et pourra à terme constituer une voie de diffusion pour des nouveautés au public très ciblé.

La presse et le travail avec les partenaires et les administrations

Le service de presse de la DILA travaille en collaboration avec les services de communication des partenaires : mise en ligne de leurs communiqués de presse sur www.ladocumentationfrancaise.fr et échange de fichiers presse notamment. Ce fut le cas par exemple pour :

- La FNEP (Fondation nationale Entreprise et Performance) à l'occasion de la publication de son rapport 2012 « Face aux crises, courage, changements ! » a organisé un brunch de presse le 24 septembre 2013. 8 journalistes étaient présents. 5 articles ont été publiés à la suite de cette opération.
- Le Conseil national du Sida a présenté son rapport 2013 « Prise en charge des personnes infectées par le VIH », lors d'une conférence de presse le 25 septembre 2013, en présence des professeurs Morlat, Yeni et Delfraissay. 16 journalistes de la presse médicale étaient présents. 10 articles ont été publiés dans les jours suivant l'événement.

Le service de presse collabore également aux diverses opérations organisées à la DILA : « Mercredis de la DF », débats à la librairie avec les auteurs, débats de « Europe direct » à la bibliothèque, etc.

Le secrétariat du COEPIA : organisation, soutien, veille

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) présidé par Michel Pinault, président de section au Conseil d'État, a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010. Son vice-président est Olivier Cazenave, conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des comptes et ancien directeur de La Documentation française ; il préside la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers ». Placé auprès du Premier ministre, le **COEPIA** compte trente membres représentant des administrations publiques ou des organisations professionnelles. Il

exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratifs, et de la mise à disposition des données publiques. Il lui revient de veiller à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service public rendu aux usagers. Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations en ces matières.

Les travaux sont organisés dans le cadre de trois formations spécialisées : « Qualité de l'information administrative des usagers », « Mise à disposition et valorisation des données publiques » et « Politiques de l'édition publique ». Une quatrième formation spécialisée a été créée au sein du **COEPIA** par le décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011 pour rendre un avis au Premier ministre sur la liste des informations publiques dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance. Hormis cette dernière dont le rythme dépend des saisines, chaque formation tient une dizaine de réunions par an ayant pour objet de préparer des projets de recommandations et avis qui sont soumis en réunion plénière du **COEPIA** et présentés au Premier ministre.

Conformément au décret n° 2010-31 instituant la DILA, il s'agit d'abord pour le secrétariat, assuré par la DILA, de pourvoir à l'organisation de travaux impliquant, outre les 30 membres de la réunion plénière, quelque 70 participants aux travaux des trois principales formations spécialisées et de leurs groupes de travail, représentants d'administrations et d'organismes professionnels, et plusieurs dizaines d'acteurs publics et privés auditionnés sur les différentes questions examinées. Une trentaine de réunions ont ainsi été préparées en 2013 (travaux et contacts préparatoires, invitations, documents, relevés de conclusions, etc.)

Le secrétariat apporte son soutien aux présidents et rapporteurs dans l'exercice de leurs fonctions, en préparant avec eux les travaux des formations

spécialisées. Il les appuie dans l'élaboration des projets de recommandations et de rapports, notamment le rapport annuel au Premier ministre. Le rapport 2012-2013 a ainsi pour thème « Quelle information pour quel public ? », invitant à un meilleur ciblage de l'information publique.

En 2013, le **COEPIA** a notamment émis des recommandations concernant l'amélioration de l'information administrative locale, le renforcement de l'efficience des activités de publication des administrations de l'État (dans le prolongement de la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012) ou encore la protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques.

Après quatre ans d'existence, la reconnaissance du rôle du COEPIA dans ses champs de compétence a parallèlement renforcé l'importance de l'animation du réseau des participants à ses travaux et des contacts sans cesse plus nombreux qui sont noués. Outre sa page dédiée du site *gouvernement.fr* (www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia), une lettre d'information numérique mensuelle permet de mieux faire connaître ses travaux et son actualité dans ces domaines à plusieurs milliers d'interlocuteurs. Le secrétariat assure le suivi des relations avec les membres, en lien avec le SGG, les secrétariats généraux des ministères et les responsables des groupes professionnels.

Ainsi que l'a souligné cette année le Premier ministre en réponse à deux questions parlementaires (J.O. du 19/02/2013 et J.O. du 22/10/2013), « cette enceinte a rapidement su trouver sa place comme un lieu adapté pour favoriser les échanges entre acteurs concernés autour des bonnes pratiques et mettre en avant des pistes concrètes et partagées pour améliorer l'efficience de l'action de l'État et la qualité des services rendus aux usagers dans le domaine de l'information publique. Ses travaux sont destinés à éclairer durablement le Gouvernement dans des champs d'action qui nécessitent une réflexion sur le moyen terme. »

La documentation

Une année à la croisée des chemins pour le Centre de documentation : préparer l'avenir avec le projet Merredoc, optimiser le présent, mais aussi sauvegarder le patrimoine.

Le projet de mise en réseau des ressources documentaires des Services du Premier ministre (Merredoc)

Lancé en 2011, en réponse à une lettre de mission du secrétaire général du gouvernement, le projet, désormais baptisé Merredoc, a naturellement connu plusieurs étapes depuis cette date. À chacune d'entre elles, la DILA, surtout dans son département des centres documentaires, a été fortement impliquée.

L'année 2013 a marqué un tournant dans ce processus de construction d'un réseau documentaire, qui doit rassembler les informations utilisées, mais aussi celles produites par les services. Un plan d'actions avait été remis à la fin de l'année précédente, qui comprenait 11 axes de travail. La DILA a manifesté son engagement en devenant chef de file pour un certain nombre d'actions à mettre en œuvre progressivement entre 2014 et 2016. Destinée à intégrer la structure de Ségur, la DILA a souhaité également être partie prenante de la définition du futur centre de documentation commun prévu sur ce site.

Les dossiers en ligne sur « ladocumentationfrancaise.fr »

Cette année, 8 dossiers d'actualité ont été mis en ligne, comportant des interviews de personnalités. On doit noter que les chiffres de consultation ont fortement augmenté après la reprise du marquage des pages, pour s'établir à 25 % des visites du site.

*La responsabilité
de la rubrique « Dossiers »
sur ladocumentationfrancaise.fr*

| Titre du dossier | Personnalités interviewées pour la rubrique « Questions/Réponses » | Date de mise en ligne | Thème |
|---|--|-----------------------|--------------------------|
| La santé | Dominique Polton | Janvier | France |
| L'Amérique latine : des sociétés « émergentes » | Georges Couffignal | Février | International |
| La famille en recomposition | Martine Ségalen | Avril | France |
| Le Sahel en crise | Patrice Gourdin | Mai | International |
| Que reste-il du couple franco-allemand ? | Jérôme Vaillant | Juin | France/Europe |
| Le marché du travail en France et en Europe | Arnaud Chéron | Juillet | France /Europe |
| La France dans le monde | Thierry de Montbrial | Octobre | France/ International |
| La pauvreté en France et en Europe | Xavier Emmanuelli | Novembre | France/Europe |

L'information sur l'Union européenne

Fort de son label renouvelé l'an dernier, le Centre d'information Europe Direct (CIED) poursuit activement ses actions de communication à la DILA.

Deux petits-déjeuners débats ont été organisés en partenariat avec l'agence d'information *Toute l'Europe*, sur des thèmes d'actualité :

- « La santé, un enjeu vital en Europe ? » (30 mai)
- « Une Europe unie face à l'évasion fiscale ? » (28 novembre)

Ces manifestations donnent lieu à l'établissement de bibliographies thématiques présentant les publications éditées ou diffusées par La Documentation

française sur les sujets abordés, ainsi que les publications d'autres éditeurs consultables au Centre de documentation et des ressources en ligne.



Le **centre d'information Europe Direct** a participé à des manifestations à l'extérieur :

- Fête de l'Europe 9 et 10 mai 2013, sur le Parvis de l'Hôtel de Ville ;
- Poursuite de la collaboration avec le groupe Europe en Ile-de-France, et notamment participation au Forum Europe Mobilité, organisé par l'entreprise Europe Network, à l'École supérieure de commerce de Paris ;
- Tenue du stand «Commission européenne» lors de l'Université d'été du MEDEF sur le campus HEC, à Jouy-en-Josas ;
- Participation au groupe de travail «Outils pédagogiques» du Réseau Europe Direct France et contribution à la conception d'une exposition sur les droits du citoyen européen.

L'information du public, sur place et à distance

– **L'accueil sur place** est à la hausse. Après un fléchissement en 2012, le Centre de documentation voit une légère reprise de sa fréquentation en 2013 (**+1,6 %**), malgré des problèmes techniques et informatiques privant les lecteurs d'accès aux ressources documentaires (catalogues et bases de données) pendant de longues semaines. C'est une tendance encourageante, qui n'est pas la norme pour les bibliothèques ou les centres documentaires.

Les **étudiants**, notre public « historique », sont venus plus nombreux (+ 17 %) et de façon plus régulière, trouvant au Centre un lieu calme et adapté à leurs recherches en terme documentaire.

Comme en 2012, le **public externe** a été majoritairement attiré par le fonds sur l'information légale et la France : ils représentent plus de la moitié des recherches effectuées.

– **L'information à distance** : les courriels, canal privilégié.

Le nombre global de demandes est légèrement inférieur à 2012 (**5 942** contre 6150, soit – 3,4 %) mais les courriels, près de 7 fois plus nombreux que les courriers, s'imposent clairement comme le principal canal de demandes. Satisfaits du service rendu, certains demandeurs deviennent des habitués de notre « boîte Akio ». Et les échanges sont parfois suivis de passages au Centre de documentation.

À distance, le Centre est engagé dans une dématérialisation grandissante des documents « de type JO » envoyés en réponse dans Akio. Le nombre de copies papier envoyées a diminué de 22,3 %. Dès que possible, priorité est donnée à la numérisation. Le délai de réponse est plus rapide et la satisfaction du correspondant en est accrue.



| | |
|-------------------------------------|----------------|
| Lecteurs | 9 818 |
| <i>Dont étudiants</i> | 3 232 (33 %) |
| Recherches | 8 801 |
| <i>Dont :</i> | |
| <i>Information légale</i> | 2 777 (31,5 %) |
| <i>France</i> | 1 641 (18,7 %) |
| <i>Pays et continents hors UE</i> | 964 (11 %) |
| <i>Union européenne</i> | 882 (10 %) |
| <i>Questions internationales</i> | 730 (8,3 %) |
| Recherches | 14 743 |
| <i>Sur place (salles)</i> | 8 801 |
| <i>Courriels</i> | 3 739 |
| <i>Courriers</i> | 556 |
| <i>Téléphone (appels)</i> | 1 647 |
| Photocopies | |
| <i>Faites sur place (salles)</i> | 21 688 |
| <i>Pour les demandes à distance</i> | 6 770 |

Sauvegarder le patrimoine

Dans la perspective du déménagement sur le site Ségur prévu en 2017, qui impliquera d'une part, la diminution des capacités de stockage, d'autre part, la fin de l'accueil du public extérieur, le Centre a commencé à rechercher des institutions susceptibles d'être intéressées par certains de nos fonds spécifiques et ayant de surcroît la capacité de les héberger.

Des contacts ont ainsi été pris avec des bibliothèques en vue d'une transmission du fonds Afrique (ouvrages et périodiques) : des discussions avancées sont en cours avec l'Académie des sciences d'Outre-mer.

De son côté, l'INED prend une partie des annuaires statistiques de l'URSS, la Russie et les pays de l'Est, héritage de l'ex-CEDUCEE (Centre d'études et de documentation sur l'URSS, la Chine et l'Europe de l'Est).

Enfin, les Archives nationales ont été sollicitées pour héberger la microthèque des dossiers internationaux, qui couvre la période 1977-2010 et regroupe environ 65 000 microfiches. Une mémoire à sauvegarder.

Ces recherches de transferts se poursuivront en 2014.

La vie du service

- Une version actualisée du portail documentaire CADIC, accompagnée d'une nouvelle charte graphique, est proposée aux lecteurs ;
- 1 810 ouvrages sont entrés dans le fonds ;
- Dans le cadre de sa collaboration avec la Bibliothèque nationale, le Centre a achevé la numérisation du journal officiel de l'Afrique équatoriale française. Sa mise à disposition sur CADIC est prévue début 2014 ;
- 11 dossiers ont été mis en ligne ;
- 730 brèves ont été rédigées pour la rubrique *Chronologie internationale* ;
- Mise à jour et vérification des sites internet européens et internationaux référencés dans l'annuaire de l'administration sur *service-public.fr* ;
- Promotion du fonds documentaire à une centaine de visiteurs (élèves et enseignants, documentalistes, bibliothécaires français et belges).

Le service bibliographique

1523 recherches et **75** listes bibliographiques ont été réalisées en 2013 par le service bibliographique – service intégré à la direction de la **communication**.

Les recherches, émanant, le plus souvent, d'un public de fonctionnaires, d'étudiants et de professeurs ont porté sur des sujets très variés : questions sociales, crise économique, art, audiovisuel, etc.

Des listes bibliographiques sont également élaborées en fonction d'événements particuliers – *Mercredis de la DF*, manifestations, conférences, partenariats -, pour les *Dossiers d'actualité* (rubrique « *Ouvrages, revues et rapports* ») ou à la demande d'un correspondant ou d'un service de la DILA.

L'indexation des « rapports publics » – soit une vingtaine de rubriques – est en cours de réalisation.

L'une des particularités de ce service est de pouvoir prendre en compte et d'assurer un suivi auprès des correspondants qui ne disposent pas d'internet et pour lesquels l'envoi d'un courrier traditionnel (listes sur une collection ou un thème dédié) demeure important.

L'imprimerie

La stratégie établie par la direction depuis 2008 est le fil conducteur de la modernisation de l'imprimerie. Elle revient à développer l'activité « labeur » (travaux variés peu programmés dont les niveaux d'exigence peuvent être importants avec des spécificités du produit souvent très différentes qui demandent d'adapter les processus aux produits) en tenant compte du contexte et des particularités d'un outil industriel au sein d'une administration centrale.

L'**accompagnement du changement** opéré durant ces dernières années auprès des équipes, notamment pour s'adapter à des niveaux d'exigences plus importants que par le passé, a permis d'afficher en 2013 des résultats prometteurs.

La rotative répond à la sortie de plusieurs ouvrages de la marque La Documentation française comme les revues *Problèmes économiques*, *Cahiers français*

et des annales CGIPC. Dans le cadre de l'amélioration continue et de notre politique de développement durable, l'imprimerie a conservé les normes et marques qu'elle a obtenues depuis 2008 (Imprim'vert, PEFC et ISO 14001).

Moments clés de 2012

- Mai : Réalisation des RAP de la direction du budget (53 titres)
- Juillet : Choix du processus « imprimer » pour être le 1^{er} domaine à être certifié ISO 9001 à la DILA (horizon automne 2015)
- Septembre : signature de la convention interministérielle « fournisseur offset » avec les ministères de la Justice et de la Défense
- Novembre : Lancement avec le SAE d'un projet de marché « papier » avec un regroupement des fournisseurs offset
- Décembre : Installation du bac PUR sur la chaîne de reliure (nouvelle technologie de colle)

Le réseau interministériel de reprographie



La DILA préside le réseau interministériel de reprographie depuis janvier 2011. En 2013, le périmètre du réseau s'est élargi pour répondre à l'impression offset. Ainsi, une convention interministérielle a été signée en juillet 2013 avec le service parisien de soutien de l'administration centrale du ministère de la Défense, le service de l'emploi pénitentiaire du ministère de la Justice pour réaliser un groupement de fournisseurs « offset ». De ce fait, les sites de production proposent aux administrations un catalogue plus fourni et se positionnent comme une solution pour les impressions.

La démarche commerciale

La direction et le bureau de fabrication ont joué le rôle d'ambassadeurs auprès des administrations en proposant les services de l'imprimerie, des prestations du prépresse jusqu'à celles de l'expédition. De nombreuses visites sont organisées chaque année pour présenter les moyens de la DILA, son organisation et les prestations proposées à l'accompagnement d'un projet avec les conseils économiques, techniques et de développement durable.

Il a été décidé de lancer l'offre de service « impression » en 2014. Un chargé d'affaires effectuera une démarche auprès des administrations pour faire connaître l'imprimerie de la DILA, son savoir-faire et son catalogue de prestations graphiques.

Les administrations « grands comptes » de l'imprimerie de la DILA pour toutes les prestations graphiques comme de l'édition sont :

| | |
|----------------------------|---------------------|
| <i>Conseil d'État :</i> | <i>10 commandes</i> |
| <i>MAEE :</i> | <i>12 commandes</i> |
| <i>Cour de cassation :</i> | <i>18 commandes</i> |
| <i>CESE :</i> | <i>30 commandes</i> |
| <i>Cour des comptes :</i> | <i>34 commandes</i> |
| <i>CGIPC :</i> | <i>36 commandes</i> |
| <i>CAS :</i> | <i>48 commandes</i> |
| <i>DSCR :</i> | <i>64 commandes</i> |



Le catalogue des prestations

L'imprimerie de la DILA, renforcée par le groupement des fournisseurs offset, propose des prestations avec une réactivité et un service adaptés aux besoins des administrations. À ce jour, la distribution est de plus en plus exigeante et doit faire appel à l'ensemble des solutions de livraison, de routage ou de colisage.

Les produits



- Brochures, ouvrages, catalogues, rapports annuels, revues, etc.
- Documents marketing et commerciaux :
 - Affiches (maxi 70 x 102 cm)
 - Dépliants
 - Flyers

Pour des tirages de 500 à 200 000 ex.

Préresse, (le cas échéant)

- Maquette, mise en page, structuration de texte, traitement de l'image

Façonnage & reliure

- Piqure métal à cheval
- Inférieur à 96 p. en 80 g.
Format mini de 100 x 153

– *Dos carré collé emboîté (colle hotmelt/PUR¹)*

Dos de 3 à 50 mm

Format mini de 80 x 100 ;

– *Pliage*

Plis roulé, croisé, portefeuille, économique

2, 3, 4, 5, 6 volets

– *Perforation*

Surfaçage

– *Vernis acrylique ;*

– *Pelliculage brillant / mat.*

Expéditions

– *Routage*

– *Colisage*

– *Livraison multipoints*

La modernisation

Les ressources humaines

Le plan de formation triennal engagé en 2009 a permis aux opérateurs de l'atelier expédition-finition d'assurer la conduite de l'ensemble du parc machines selon leurs niveaux de qualification. Le bureau de fabrication suivra un plan de formation adapté à la nouvelle activité notamment sur les relations « clients » qu'il faudra favoriser pour acquérir de nouveaux marchés.

Les nouveaux plans de formation fixeront pour objectif une spécialisation des opérateurs afin d'atteindre un niveau d'expertise élevé et d'optimiser l'utilisation des moyens de production.

La démarche qualité

La DILA a choisi à l'été 2013 de certifier le domaine de l'imprimerie « Processus imprimer et maintenir

l'outil de production d'impression » à l'horizon 2015. Ce chantier s'inscrit totalement dans la conduite de la mutation de l'imprimerie DILA vers le modèle «*labour*».

En parallèle, il est conduit des chantiers centrés sur – la qualité du produit comme du service :

– la maîtrise de la qualité du processus feuille ;

– la maîtrise de la qualité du processus roto couleur ;

– la conduite de la norme ISO 12647-2 pour mars 2014 ;

– la modernisation de la maintenance.

Les matériels et workflows

Le projet d'entreprise, engagé en 2008, est sur le point d'aboutir avec la mise en place de moyens adaptés à la nouvelle activité du labour dont les produits, au contraire de la presse, sont tous très différents dans leur présentation et avec des niveaux supérieurs d'exigences qualitatives.

L'installation d'une plieuse, d'une raineuse, d'une pelliculeuse et d'un bac PUR confirme la volonté de la DILA d'améliorer la réactivité, la productivité, les conditions de travail et d'acquérir de nouvelles parts de marché, notamment sur les brochures. Quelques projets lancés en 2013 devraient aboutir au cours du 1^{er} semestre 2014 : la cloison acoustique de la rotative et le densitomètre embarqué pour maintenir tout au long du tirage la qualité d'impression sur la rotative. Enfin, l'installation des périphériques de la presse numérique (thermorelieur et massicot) permettra dans le même calendrier d'obtenir un ouvrage (petites et moyennes séries) relié prêt à être livré à son destinataire.

À plus long terme, la modernisation de la GPAO (gestion de production assistée par ordinateur) associée à un portail web devrait améliorer la relation client et optimiser la gestion de production.

Les études d'opportunités

Le réseau interministériel « reprographie/offset » permet de compléter notre catalogue notamment

¹ Nouvelle technologie de colle plus performante



pour des duplications de documents à faible tirage ainsi que des travaux nécessitant de nombreuses opérations manuelles sur le produit.

Les **axes principaux** des futurs investissements seront :

- les travaux d'amélioration de l'acoustique de l'outil industriel ;
- le renouvellement des équipements obsolètes ou demandant une optimisation de l'exploitation des ressources ;
- la recherche de modernisation de processus et de moyens permettant d'élargir le catalogue de l'imprimerie.

L'activité



En 2013, le nombre de commandes a été de **2 644** dont 574 au bénéfice des administrations (édition compte de tiers, travaux d'impression) contre 2 344 en 2012. Cette progression est due à des commandes « clients » en nette augmentation : +21 %.

Le chiffre d'affaires des prestations d'impression et routage a été de **524 996 €** contre 145 000 € en 2012.

Processus de fabrication de l'imprimerie DILA

Rotative monochrome

Les publications périodiques « JO » dont les lois et décrets, BODACC, BODMR, débats, BICC, etc.

Rotative polychrome

Les publications « DF » comme les Problèmes économiques, Cahiers Français

Feuilles

Travaux polychromes sur tous types de support, les parutions internes comme Questions internationales, Problèmes économiques, FAC; mais aussi au bénéfice des administrations, comme les avis du CESE, rapport de la Cour des comptes, bulletin de la Préfecture de police, dépliants d'information de la DSCR, etc.

Presse numérique monochrome

La majorité des conventions collectives, codes des Journaux officiels et quelques rapports publics.

Le Prépresse

Le nombre de pages publiées « papier » a été de **281 774** contre 244 610 pages en 2012 soit +16 %. Cette augmentation s'explique par +8 200 pages « clients », +26 000 pages « réglementaires » dont + 20 000 pages pour les seuls débats AN et SÉNAT.

Les pages « clients » représentent **58 639** contre 50 459 pages en 2012 soit +16 %. Elles représentent 21 % des pages publiées papier.

Tout en assurant les travaux sur les publications régaliennes, le secteur prépresse s'est tourné vers des travaux à forte valeur ajoutée, notamment pour la réalisation de divers documents :

- L'annuaire de l'Intérieur,
- Le bilan social de la DSCR.

L'impression offset

Parc offset « feuille »

- 2 MAN 8 poses 4 et 5 couleurs dont l'une avec une barre de retournement après le 2^e groupe. Elles disposent d'un groupe vernis acrylique et d'un sécheur IR. Ces presses bénéficient également du CIP3
- parc offset « rotative »
- 2 groupes noir double laize double développement sans sécheur (64 pages)
- 1 groupe 8 encrages double laize double développement avec sécheur UV (32 pages)

Les pages tirées (**683 millions**), c'est-à-dire le volume associé aux tirages, ont également connu une progression non négligeable (+7 %) malgré la chute des abonnés JO.

Lecture de l'activité en pages tirées (en million de pages) selon les processus :

- Feuille : 299,7 Mp
- Rotative noire : 224,6 Mp
- Rotative couleur : 113,6 Mp
- Numérique : 42,2 Mp

En 2013, les réponses aux clients sont assurées exclusivement par les presses feuilles et numérique.

Il est à noter que les clients représentent 44 % de l'activité et que l'activité régaliennne ne dépasse pas le tiers des 683 millions de pages tirées.

Les pages tirées sous traitées diminuent de 3 points et représentent 9,2 % du volume.

L'impression numérique

Parc « numérique »

- 1 presse numérique monochrome continue avec massicot
- 520 de laize et 1 300 copies/mn

Ce processus a connu une forte charge, notamment pour sortir quelques brochures volumineuses. L'activité de ce secteur affiche 280 commandes contre 285 en 2012 (41 millions de copies contre 30 en 2012 et 23,8 en 2011). Les brochures JO représentent 86 % des commandes (donnée stable par rapport à 2012).

Rappel des titres courants réalisés sur la presse numérique

CCN, Code, GBPH, Bulletin Cour de cassation civile et criminelle, le BODACC C, tarif des douanes.

Production selon contexte

Travail et emploi, Études, Rapports publics, DA, CGIPC.

Conclusion

La production du BODACC augmente fortement les volumes ainsi que quelques brochures dont les tirages ont été supérieurs à 2 000 exemplaires (+ de 1 million de copies).

La finition

Parc « brochure »

- 2 encarteuses 4 et 5 margeurs
- 1 chaîne de reliure à chaud *hotmelt*
- 3 plieuses
- 2 massicots
- 2 pelliculeuses

En 2013, le secteur de la finition a traité 721 millions de pages contre 697 en 2012, soit une augmentation des pages brochées de 3,5 %.

La reliure « encarté » est encore la plus représentative notamment avec les publications Journal officiel (2,04 millions de pages) alors que la reliure dos collé emboîté ne représente que 0,845 million. Toutefois, le catalogue devrait réduire cet écart avec l'installation du PUR (technologie de colle très résistante, qui

peut se substituer à la couture dans le cas d'un besoin d'une reliure ayant les mêmes contraintes) qui soutiendra un marché encore dynamique, notamment pour ce type de reliure adaptée à des ouvrages fortement manipulés.

L'expédition en nombre

– Parc « expédition »

- 2 emballeuses 4 margeurs
- Tarifs presse urgente, non urgente, publissimo et lettre

Le nombre de colis a diminué de 23 % en 2013. Les colis de la marque JO ont connu la plus forte baisse : -28 %. L'évolution des tarifs d'affranchissement de la poste devrait conduire à une nette diminution de cette activité dans les années à venir.

La sous-traitance

- 1 marché de Prépresse
- 1 marché d'impression

Pour des raisons techniques et de charge, la DILA a dû externaliser 164 travaux d'impression contre 162 en 2012 et 28 dossiers de Prépresse. Cela correspond à une dépense de 1 151 000 € contre 1 420 000 € pour des prestations d'impression et de finition soit une baisse de 20 % par rapport à 2012. Il s'ajoute 57 830 € de prestations de mise en page et maquette, dépense similaire à 2012.

Cette diminution confirme la tendance inverse d'une activité qui affiche une progression pour l'indicateur « pages tirées ». Il est envisagé de réduire cette dépense de 20 %.

Les **principales causes de sous-traitance** en 2013 :

Les produits hors catalogue (273 K€ contre 537 K€ en 2012). Ces produits ne sont pas réalisés dans

les ateliers de la DILA en raison de leurs spécificités techniques :

- projetables réalisés pour le périodique « *Documentation photographique* » ;
- reliure war'o ;
- chemises avec rabat et découpe ;
- carte avec vernis UV sélectif ;
- travaux de tables (collage de CD, insertion de marque-page, etc...)..

La reliure cousue (356 K€ contre 358 K€ en 2012).

Encore fortement appréciée et exclusive sur les beaux livres, le développement et le positionnement du PUR installé fin 2013 devraient rapidement prendre ses parts de marchés.

La reliure PUR (131 K€ contre 57 K€ en 2012).

Le PUR est une reliure fortement conseillée pour son coût et sa tenue à long terme proche de la couture. Cette prestation sera totalement internalisée en 2014.

La charge (314 K€ contre 414 K€ en 2012).

Le transfert de plusieurs dossiers sur la rotative réalisés à ce jour sur les presses feuilles contribuera à faire baisser la dépense de sous-traitance due à la charge de travail.

Les achats « responsable »

L'imprimerie a une véritable stratégie pour les achats de consommables et de prestations :

- économique en achetant à hauteur de 80 % le papier feuille ce qui représente environ 20 % d'économie sur le prix du papier en stock. Il permet également d'optimiser la surface de la gâche du papier ;
- social en faisant réaliser des travaux de tables au CAT (25.324 €). De la même manière, des travaux d'impression et la réalisation de mobilier métallique a été confiée au RIEP (ateliers de réinsertion professionnelle de la prison de Melun) pour les vestiaires des ateliers (67 979 € dont 32 146 € d'impression) ;

– développement durable en fixant un critère de ce domaine dans les marchés publics ainsi que toutes les solutions pour remplacer les consommables à base minérale par des bases végétales, comme les liants des encres. À ce jour, 98 % des encres pour nos presses feuilles sont à base végétale.

La consommation papier

La consommation en 2013 a été de 1 680 tonnes contre 1 598 en 2012, soit une légère augmentation de 5 %.

Feuilles

La consommation en 2012 a été de 510 tonnes contre 581 en 2012 soit une diminution de -12 %. Cela est dû essentiellement à la diminution des tirages et au transfert de la revue « *Problèmes économiques* » sur la rotative. Le couché représente 53 % du volume.

Le taux de gâche est supérieur à l'objectif de 8 % : 12,4 %. Il est constaté un écart important de la gâche entre le couché (14 %) et l'offset (10,2 %). Cela est dû aux spécificités des travaux et à leurs niveaux d'exigences. De manière générale, l'incidence majeure a été la diminution des tirages due à une réduction de la diffusion des ouvrages et à l'augmentation des calages (pagination et nombre de commandes). Toutefois, les équipes de production s'investissent au quotidien pour apporter des réponses à l'optimisation des ressources et à la réduction des coûts notamment dans le cadre des chantiers de la démarche qualité.

Bobines

La **consommation** annuelle a été de 1 166 tonnes contre 1 017 en 2012 et affiche donc une augmentation de près de 15 %. En revanche, le papier recyclé 45 g utilisé pour les périodiques de la marque Journaux officiels (lois et décrets, BODACC, BODMR) a connu une réduction de 25 % uniquement par la diminution des abonnés à ces titres (aucune dématérialisation à signaler au cours de l'année 2013).

La **gâche** a été de 16,7 % (objectif 2013 : 15 %). Le taux de gâche s'explique par les calages de titres (BODACC ou les débats) dont les tirages sont inférieurs à 300 exemplaires. C'est pourquoi, nous attendons une certaine dégradation du taux de gâche qui devrait atteindre 20 % en 2014.

Le démarrage de la rotative au printemps a permis de sortir quelques titres dont les revues *Problèmes économiques* et *Cahiers français*. Ainsi, la consommation des papiers « offset » est passée de 210 à 560 tonnes en 2013. Les tests conjugués à la prise en main de l'outil n'ont pas permis de tirer bénéfice de tous les efforts dispensés pour maîtriser la gâche papier. Les papiers offset dédiés à des travaux dits « commerciaux » doivent répondre à des niveaux d'exigence importants notamment sur la couleur et le pli.



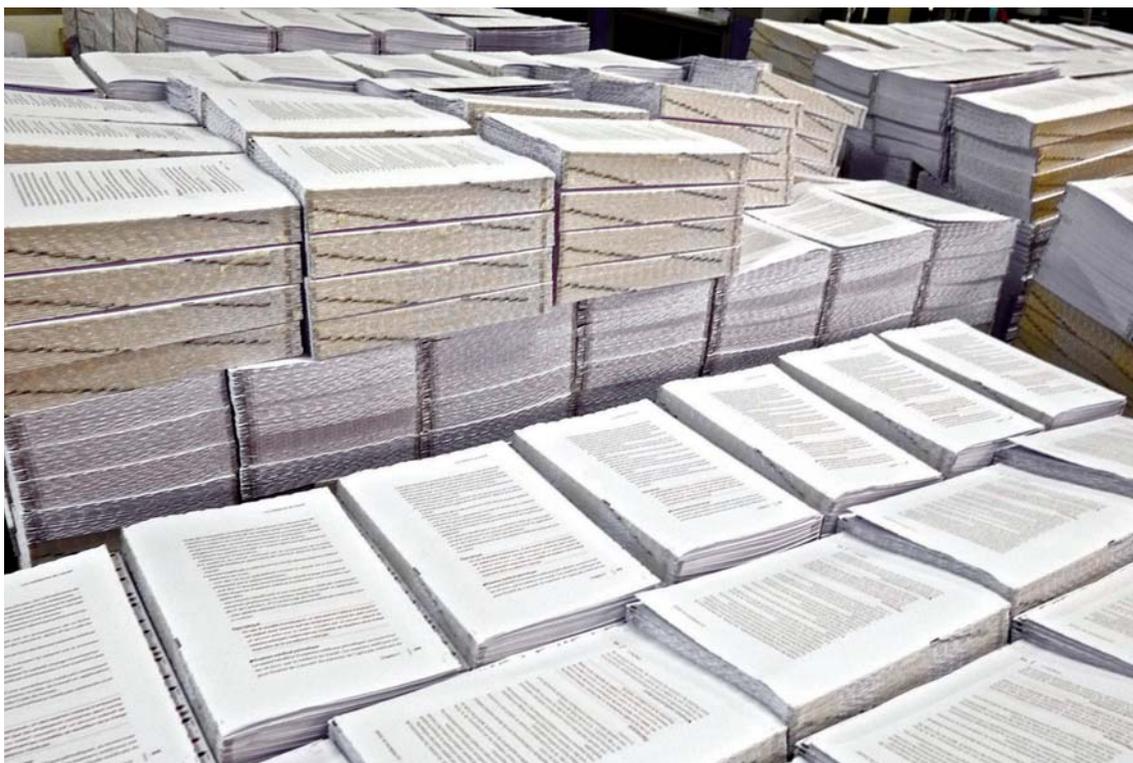
L'avenir

Le modèle visé par l'imprimerie de la DILA demande une implication importante de tous les acteurs de la chaîne graphique, notamment sur les nombreux chantiers de modernisation et de qualité.

La conduite du changement est un facteur déterminant pour la réussite et l'adhésion au projet dessiné par le plan stratégique de la DILA pour 2014/2017.

La recherche de l'amélioration continue dans tous les domaines pour progresser en productivité comme en qualité doit être permanente pour réduire les coûts de fabrication. La norme ISO 9001 est un projet en adéquation avec ces objectifs et sera un outil pour optimiser l'exploitation de nos ressources.

La DILA a une responsabilité sur le plan interministériel. Le groupement de partenaires « offset » de l'État doit apporter des réponses efficaces aux administrations « clientes » mais également des pistes de rationalisation des moyens d'impression au sein de l'État.



L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le service commercial

Le département commercial a pour mission principale de promouvoir et de vendre les produits et services de la DILA, d'accueillir et d'orienter les clients, d'assurer la remontée des informations vers les équipes éditoriales.

Les activités marketing opérationnel

L'objectif des actions de marketing opérationnel en 2013 a été de soutenir les ventes à travers les principaux canaux de diffusion. Ainsi les dispositifs de promotions, initiés en 2012 à destination des intermédiaires de diffusion et des acheteurs finaux, ont été maintenus voire développés pour certains d'entre eux :

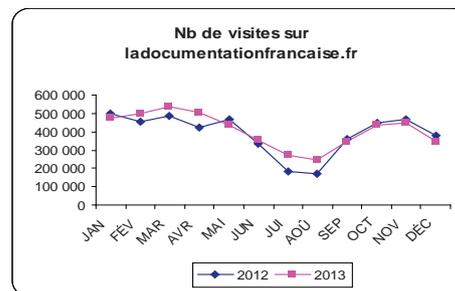
- La **diffusion des périodiques** dans les différents points de vente *Prestaliss* et opérations de mise en avant dans ces espaces.

L'objectif de ces opérations est double : élargir la notoriété des périodiques et améliorer leur rentabilité. Afin de le réaliser, une prestation de « réglage fin » devrait être mise en place en 2014 ainsi qu'une réflexion sur la valorisation des invendus.

- Des **campagnes** dans *Livres Hebdo* (à destination des professionnels) et dans la presse (Presse Nationale, PQR) ont été réalisées tout au long de l'année. Par exemple : publicités dans *Livre Hebdo*, campagnes dans *Le Monde* pour promouvoir l'e-Learning et plus particulièrement les préparations Science Po, campagne dans *Aujourd'hui en France* et *Le Parisien* pour relancer la collection *Doc en Poche*.

Ont également été menées des **actions de promotion** sous la forme de mailings et d'e-mailings, d'annonces-presse et d'annonces web en direction des étudiants, des fonctionnaires, des enseignants. Un catalogue thématique concours conçu comme un guide du candidat présentait l'offre concours de la DILA tant aux libraires qu'à une cible constituée de relais d'information (CIDJ, missions locales CRDP, BU, IRA...) et de responsables de formation dans l'enseignement supérieur. Il a été diffusé largement lors des manifestations concernées par la cible, dont le *Salon de l'emploi public* et les *Carrefours de l'emploi*.

- La **newsletter RCT** (*Répertoire des carrières territoriales*) a fait l'objet d'une refonte ; son nouveau format a su convaincre puisque, depuis son lancement 14 % d'abonnés supplémentaires ont été enregistrés.



- Le **site ladocumentationfrancaise.fr**, a fait l'objet d'une forte attention, tant pour les améliorations techniques à apporter que du point de vue du chiffre d'affaires. L'objectif initialement fixé d'un

CA de 765 000€ a été dépassé : **797 151€** à fin décembre 2013, soit une progression des ventes en ligne de **9 %** par rapport à 2012.

Le **nombre d'abonnés** à la lettre d'information du site *ladocumentationfrancaise.fr* progresse à 33 460.

The screenshot shows the website interface for 'La documentation Française'. At the top left is the logo and tagline 'La librairie du citoyen'. A yellow banner in the top center reads 'Trouvez le contact qu'il vous faut'. The top right contains user account options like 'S'identifier' and 'Mon compte', along with a shopping cart showing '0 produit(s)'. Below this is a navigation menu with categories: CULTURE, COMMUNICATION; DROIT, INSTITUTIONS; ÉCONOMIE, FINANCES; ENSEIGNEMENT, TRAVAIL; EUROPE, INTERNATIONAL; PRÉPARATION AUX CONCOURS; SOCIÉTÉ; and TERRITOIRE, ENVIRONNEMENT. A search bar is located below the menu. The main content area features a 'NOUVEAUTÉS' section with a highlighted 'FORMATION EN LIGNE EXPRESSION ECRITE' for 89,00 € TTC. To the right, there are sections for 'LIVRAISON GRATUITE EN FRANCE MÉTROPOLITAINE', 'FORMATIONS EN LIGNE' with various course thumbnails, 'MEILLEURES VENTES' listing top-selling items like 'Code électoral' (17,00€) and 'Médiasig 2014' (47,00€), and 'NOTRE SÉLECTION' featuring 'La Russie et l'Europe' and 'Parlons Europe en 30 questions'.

– Pour les **conventions collectives**, le CA 2013 est presque identique à celui de 2012. Notons la performance de la convention collective nationale « Hôtels, cafés, restaurants ». Les ventes de codes officiels sont sans surprise en deçà de celles de 2012, année

de publication du code électoral. Les ventes des *Guides de Bonnes Pratiques Hygiéniques* ont connu une belle progression (+32 %). Tout comme en 2012 le guide *Restaurateurs* est très largement en tête des ventes.

- Le **BOAMP** a également fait l'objet d'opérations de promotions soutenues. Ainsi deux campagnes ont été menées, l'une à destination des annonceurs pour leur faire connaître la nouvelle offre de dématérialisation, l'autre à destination des entreprises pour continuer à dynamiser l'audience de *boamp.fr*.
- La campagne sur l'**offre de dématérialisation** (fin mars à fin avril), déclinée en réservation d'espace « Print » et « Web », en mailing et autres pavés e-pub, a permis de faire connaître au plus grand nombre ce nouveau service (+ de 309 000 visites sur *boamp.fr* sur cette période). Le nombre de clients au service reste cependant assez faible bien qu'en augmentation continue.
- Des **ateliers et colloques** destinés à informer les annonceurs BOAMP sur le nouveau service de dématérialisation, ouvert le 27 février 2013 ont été proposés. 4 ateliers se sont tenus à Paris et 6 en région dans le cadre du partenariat avec le Forum pour la gestion des villes et l'UGAP. Les villes visitées ont été Lille, Clermont-Ferrand, Toulouse, Reims, Nantes et Montpellier.
- Sur le même modèle, des **rencontres Légifrance** ont été organisées afin de faire connaître les richesses du site. L'équipe de l'Assistance aux utilisateurs du site a ainsi pu rencontrer son public au cours de 11 dates proposées. 9 rencontres se sont déroulées à Paris et 2 en région (Bordeaux et Strasbourg).

Les activités commerciales

- L'équipe **Accueil commercial** assure un renseignement sur les produits et services de la DILA (par téléphone, courriel, courrier et sur les salons). Avec la mise en place de la nouvelle offre tarifaire *BOAMP*, elle prend en charge aussi le suivi clientèle et la vente des forfaits *BOAMP*.

Au total, 21 879 appels, 7 831 courriels et 1 859 courriers ont été traités en 2013.



- La **librairie** du 29 quai Voltaire à Paris assure la promotion et la diffusion de l'ensemble du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française et Journaux officiels, ainsi que les marques des éditeurs diffusés par la DILA (OCDE, UNESCO...). Elle propose également à la vente des publications d'éditeurs privés.
Elle a bénéficié d'une rénovation et propose à ses clients un accès, *via* une tablette, aux sites de la DILA.

- L'**équipe Forces de vente** assure auprès des librairies la promotion et la diffusion du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française et Journaux officiels ainsi que celles des éditeurs diffusés. Cette présentation s'effectue à travers un réseau national, en Belgique et au Luxembourg d'attachés commerciaux qui visitent les librairies clientes de la DILA (dont les librairies et les grandes surfaces spécialisées). Un effort particulier d'information de ces attachés commerciaux a été mené en 2013 avec l'accroissement du nombre d'argumentaires réalisés (rédaction de 150 argumentaires de vente en 2013).

Cette équipe assure également l'envoi des informations aux web librairies (*fnac.com, amazon.com, decitre.fr...*) et aux centrales d'achat, grossistes et distributeurs en France ou à l'étranger.

– **Salons et événementiels.** La présence des produits éditoriaux de la DILA, sous la marque La Documentation française ou Journaux officiels, a été maintenue dans des manifestations à forte notoriété avec une augmentation du CA : *Salon du Livre de Paris, Salon de l'emploi public, I-Expo, Salon de Blois, de Saint-Dié*, mais aussi dans des colloques et événementiels plus ciblés et des carrefours pour l'emploi.

– **La valorisation commerciale d'espaces publicitaires.** La DILA poursuit l'optimisation de son dispositif pour la valorisation commerciale d'espaces publicitaires sur certains sites internet et des publications papier.

Pour la publicité internet, c'est toujours la régie *Adverline* qui est en charge de la vente des espaces et qui accompagne la DILA dans l'adaptation de son dispositif aux évolutions récentes du marché publicitaire *online*.

La commercialisation des espaces publicitaires papier a été confiée à une régie classique dans le cadre d'une nouvelle procédure de marché. Ce marché a été notifié en octobre 2013 et le nouveau titulaire – FFE – a engagé son travail pour la DILA avec la commercialisation des espaces publicitaires du Médiasig 2014 et dans les revues maison de la DILA.



Les actions spécifiques auprès des clients grands comptes

– Les **licences de réutilisation des données publiques.** Point d'entrée unique pour les clients rediffuseurs, l'équipe assure la gestion et l'animation commerciales, le suivi technique et l'information sur le cadre juridique des contrats.

La DILA enregistre une légère baisse de son CA sur l'activité en 2013, avec un nombre stable de 221 licences et conventions juridiques et économiques :

- licences juridiques : 153 976 € avec 48 licenciés, 159 licences
- licences économiques : 699 608 € avec 44 licenciés, 49 licences

En 2014, comme annoncé lors du CIMAP du 18 décembre 2013, la DILA mettra en place un accès gratuit aux bases du site Légifrance ainsi qu'une offre de service payante.

– La **prospection commerciale BOAMP.** La DILA est l'un des acteurs majeurs du marché de la publication des annonces de marchés publics. Cette activité de publication d'annonces de marchés publics est majoritairement en secteur concurrentiel. La DILA souhaite améliorer le service auprès de ses clients. Elle a donc initié en 2013 une démarche de prospection commerciale en direction des décideurs de la commande publique. Cette démarche en relation étroite avec les actions marketing, le chef de produit du site *boamp.fr* et les équipes de production est bien accueillie par les acheteurs publics.

ladocumentationfrancaise.fr, la librairie du citoyen

Les faits marquants

- mars : l'accès au Médiasig en ligne est simplifié.
- juin : un service d'impression à la demande est proposé sur un millier de rapports en accès libre (PDF).

- premier semestre : le moteur de recherche est optimisé.
- octobre : la validité des adresses est dorénavant vérifiée en cours de saisie.
- tout au long de l'année : de nombreuses améliorations ou corrections sont mises en place.

La fréquentation

Le nombre de visites est en hausse de +5 % par rapport à l'année 2012.

Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est en hausse de + 9 % par rapport à l'année 2012.

formation-publique.fr (voir p.44)

La Distribution

En externalisant sa distribution en 2012, la DILA a confié à des prestataires les activités de traitement et d'expédition des commandes des produits sous marques DF, JO et éditeurs externes en vente à distance (hors abonnements), ainsi que les activités de traitement, d'expédition, de facturation et de gestion des impayés des commandes libraires de ces mêmes produits.

Au terme d'une année complète, le transfert de l'activité distribution tant en vente à distance auprès de la société STACI que vers les libraires, au travers de la société Union-distribution, a rempli les objectifs initiaux, même si de nécessaires accommodements ont dû être trouvés pour réussir ce changement de mode de travail.

Ce transfert d'activité s'est ainsi accompagné de la mise en place de procédures qui font l'objet d'actualisations régulières afin de prendre en compte les retours d'expérience et de servir au mieux le client.

En terme économique sur le périmètre de l'activité Édition, l'externalisation a permis de dégager un gain estimé de 1,3 M€ sur l'année 2013 par rapport à 2011 (l'année 2012 n'étant pas significative, car les deux systèmes de distribution ont cohabité). Ce gain, ramené au volume de l'activité et au CA généré, est donc particulièrement significatif. Le coût de traitement d'un exemplaire vendu, (tous types de distribution confondus) est ainsi passé de 12,9 € à 7,6 € soit une baisse de plus de 40 %.

Les commandes

L'année 2013 a été marquée par une baisse des ventes au détail dans le cadre de la vente par correspondance plus forte que l'année précédente ; seule la vente en ligne a connu une augmentation de près de 15 %.

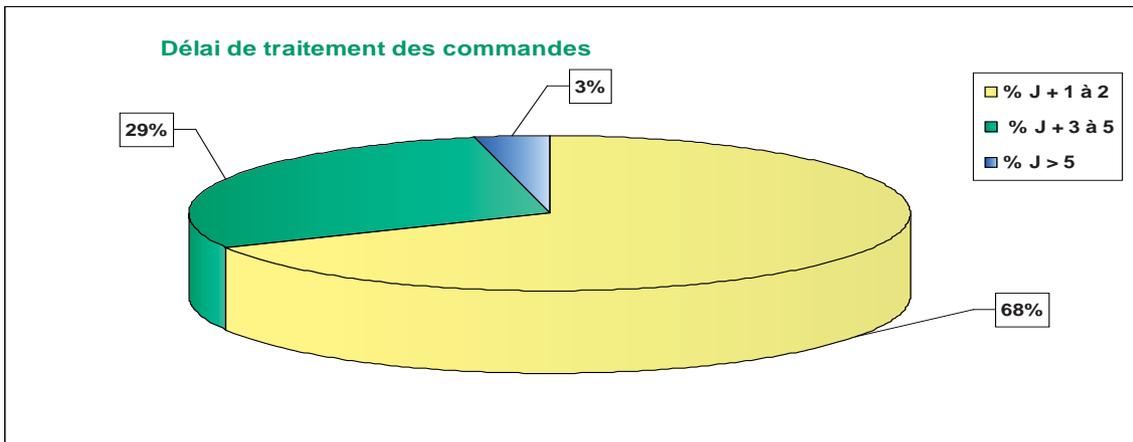
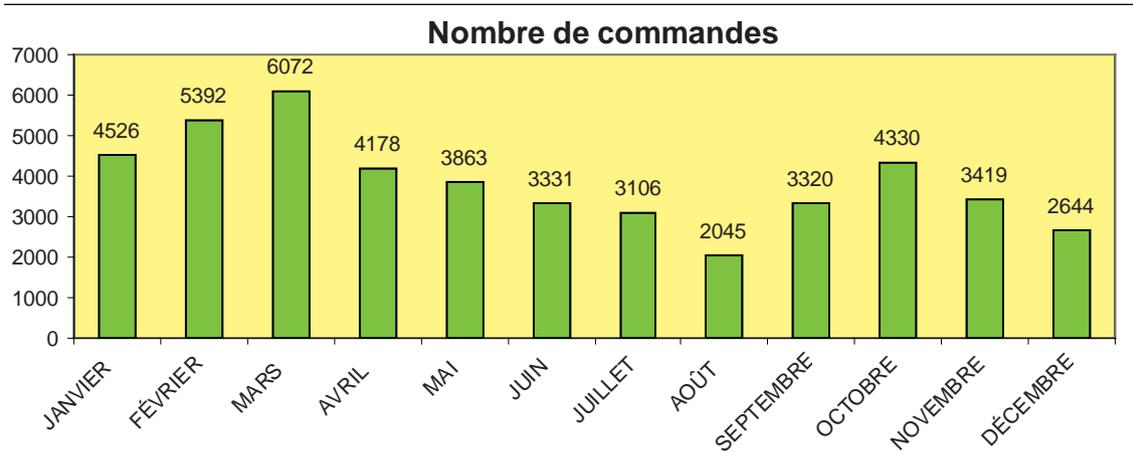
En 2013, le pôle Gestion clients a traité 85 000 commandes dont 43 000 commandes de détail.

Près de 98% de ces commandes ont été expédiées par le prestataire auquel la DILA fait appel dans un délai compris entre 1 et 5 jours.

La gestion des abonnements

Si le nombre d'abonnements gérés à l'année a connu une baisse au cours des trois dernières années (passant de 52 600 à 42 000, tous périodiques confondus), il reste néanmoins élevé.

On notera que, grâce à l'anticipation, l'ensemble de l'activité engendrée par l'arrêt de certains titres a été mené sans préjudice pour les clients.



LES SERVICES SOUTIEN

La Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie



La Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie a pour mission de définir la stratégie de la DILA et de s'assurer de sa mise en œuvre, d'organiser et coordonner les participations de la direction aux diverses instances de réflexion dans ses secteurs d'activité, ainsi que d'assurer une représentation efficace de la DILA sur le plan interministériel.

À cette fin, elle pilote notamment les projets structurants et transversaux de la DILA, définit les opportunités de développement en termes d'offre de services, participe à la définition de la stratégie numérique, élabore et met en œuvre une stratégie de partenariats, planifie les projets et programmes et s'assure de leur cohérence, met en œuvre un plan d'actions dans le cadre de sa politique de développement durable.

Par exemple, dans le cadre d'un important projet de simplification de l'accès à la commande publique, la délégation, en collaboration avec les départements

technique et métier, a piloté la mise en place de la plate-forme de dématérialisation des marchés publics et lancé le projet de refonte du portail annonceur et de l'outil de production du BOAMP.

La délégation a aussi assuré la direction du projet STILA (Solution de traitement de l'information légale et administrative), qui est au cœur de la refonte de l'ensemble des chaînes de production éditoriale. Les débats de l'Assemblée nationale, ceux du Sénat ainsi que le BODACC C sont désormais produits grâce à cet outil. Les travaux relatifs au Journal officiel des lois et décrets ont permis une entrée en vérification d'aptitude à la fin de l'automne 2013 pour une mise en production prévue en 2014.

Le Pôle stratégie

En 2013, le **Pôle stratégie** de la Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie a mis en place une démarche stratégique et initié une politique d'innovation au sein de la DILA.

Une démarche de concertation sur le plan stratégique pour la période 2014-2017 a ainsi été lancée à partir de l'été 2013. Après une phase de diagnostic interne et externe, la Délégation a formalisé pour la direction un projet de document stratégique. Après une phase d'échange et de validation de ce document avec la direction, elle a organisé avec cette dernière une concertation sur les documents stratégiques avec l'ensemble des organisations syndicales et des agents, puis a transmis des propositions aux départements

pour les assister dans la déclinaison opérationnelle de la stratégie pour leurs secteurs d'activité, en vue de la réalisation du plan d'action de la DILA.

En collaboration avec le département des ressources humaines, afin de traduire la vision stratégique en termes de GPEEC et pour permettre aux agents de se situer dans la démarche, la Délégation a également rédigé un document de prospective sur les futurs métiers de la DILA et sur l'évolution des métiers traditionnels.

Pour développer l'offre de services de la Délégation vers les départements métiers (au-delà de la veille stratégique proposée tout au long de l'année) et pour favoriser la mise en œuvre de la démarche stratégique, plusieurs **outils**, regroupés sous l'appellation "DILab" ont été développés en 2013 et seront proposés aux agents courant 2014 :

Les "Vendredis de l'innovation" : ils permettent d'inviter régulièrement une entreprise ou des chercheurs à venir présenter aux agents de la DILA certaines évolutions affectant les marchés, les produits ou les services liés à ses métiers.

L'école de la DILA : en collaboration avec le département des ressources humaines, ce centre de compétences interne pour la valorisation et le transfert des savoir-faire de la DILA a pour ambition de doter tous les agents d'une culture commune, en particulier sur les questions numériques. Cette action vise à développer la mutualisation des connaissances et à sensibiliser les agents aux nouveaux métiers.

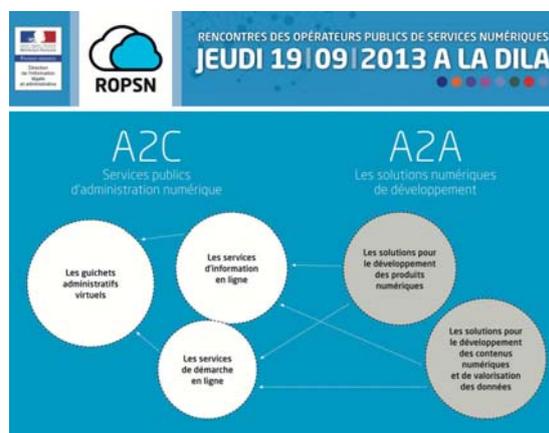
Ingénierie partenariale/développement de POC-démonstrateur : la politique d'innovation de la DILA s'appuie sur des partenariats innovants, notamment pour les travaux de recherche-développement liés à l'enrichissement sémantique et à l'interopérabilité de ses données. La mise en œuvre de prototypes permettra de tester la faisabilité et l'intérêt pour l'utilisateur de nouveaux produits et services. Un premier

partenariat a été mis en place, la DILA étant devenue, en décembre 2013, membre d'honneur de l'association Datalift.

Au-delà de la stratégie générale, la Délégation a également défini les orientations stratégiques de la DILA en ce qui concerne les **réseaux sociaux**, ainsi que la gestion et la valorisation du **portefeuille de marques et de noms de domaines**.

Sur le plan interministériel, la Délégation a représenté la DILA sur plusieurs dossiers :

- suivi des actions DILA inscrites au Plan ministériel de modernisation et de simplification (PMMS) des services du Premier ministre,
- représentation de la DILA au Groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises (GICSE)
- suivi des décisions du CIMAP et préparation du comité stratégique DILA-SGMAP
- suivi des relations avec Etalab et alimentation de la nouvelle version de *data.gouv.fr*
- représentation de la DILA aux groupes de travail "web sémantique" du GFII et du COEPIA.



Pour développer le positionnement interministériel de la DILA et contribuer activement à la modernisation de l'action publique, la DIDS a en outre organisé en septembre les premières **Rencontres des opérateurs publics des services numériques (ROPSN)**. Cet événement, qui a rassemblé les principaux acteurs publics de l'administration numérique, a notamment permis de présenter et de recenser l'offre interministérielle de services publics en ligne (offre A2A).

En octobre 2013, la Délégation a édité au format pdf et ePub les actes audiovisuels des Rencontres et publié un premier recensement de l'offre de services numériques mutualisés. Ces informations ont été transmises aux 3 000 principaux cadres de l'administration numérique en France.

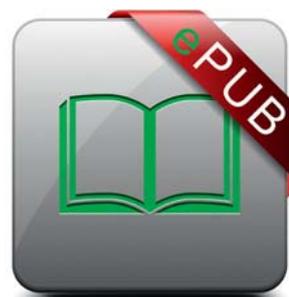
Pour développer ce réseau interministériel et anticiper la future offre de services de la DILA, une communauté virtuelle "ROPSN" réservée aux acteurs publics de l'administration numérique et animée par la Délégation, a été créée sur le réseau professionnel LinkedIn à cette occasion.

Des articles de restitution de cet événement ont été publiés sur *Archimag* (n°269, nov. 2013) et dans la revue de la communication publique *Parole publique* (n°4, déc. 2013).

Enfin, les agents de la Délégation ont apporté ponctuellement leur savoir-faire opérationnel sur divers dossiers :

- recensement et mise en forme de la chaîne de production des ouvrages numériques sous la marque DF ;
- suivi de l'activité numérique sous la marque DF : création des PDF-web, alimentation en ePub notre distributeur numérique et le site DF, en PDF de *Questions internationales* Lekiosk, reporting, facturation ;
- recensement de la présence de l'État sur les réseaux sociaux et sur les applications mobiles ;

- suivi des jeux de données de la DILA sur *data.gouv.fr*, tests de la plateforme Etalab2, amélioration de la présentation des données et référencement des réutilisations de jeux de données effectuées par les éditeurs de la DILA ;
- création d'un référentiel de licences "secteur public" pour la mutualisation interministérielle d'un patrimoine applicatif et informationnel.



Le Pôle Organisation des Systèmes d'Information

En 2013, le **Pôle Organisation des Systèmes d'Information** a quant à lui poursuivi son action d'accompagnement de la transformation des systèmes d'information, tant sur le plan interne qu'interministériel.

Une cartographie complète des projets et des programmes de la DILA a été réalisée et une solution de gestion du portefeuille des projets mise en place qui, après la reprise de données lancée en décembre, pourra être opérationnelle au premier trimestre 2014.

Dans le cadre de la politique menée, au sein des Services du Premier ministre, pour harmoniser les

pratiques en matière de gestion de projets et les documents normatifs associés, le pôle a en outre organisé des campagnes de formations.

Sur la base de la cartographie des projets, le pôle a poursuivi son assistance auprès des différents départements et équipes projets, au travers de trois grands programmes (Gestion, Production-diffusion et information administrative).

Sur le plan interministériel, il a instruit **deux dossiers importants** :

- la construction d'un prototype d'informatique en nuage en accompagnement de la politique de transformation des Datacenters de l'État, pilotée par la DISIC. Ce prototype 'G-Cloud' a été ouvert en octobre 2013 pour une période d'expérimentation de 6 mois ;
- la conduite du projet de transfert vers la DILA des activités de démarches en ligne jusqu'alors de la responsabilité du SGMAP. Ce projet de reprise, qui concerne notamment le site *mon.service-public.fr* et le système d'information associé, s'inscrit dans le cadre du renforcement du rôle de la DILA comme opérateur numérique de l'État.

En matière de **sécurité des systèmes d'information**, deux grandes actions ont été menées à bien :

- la mise en conformité de l'infrastructure de gestion des clés (IGC/Signature électronique) avec le référentiel général de sécurité (RGS) de l'État ;
- la mise en place d'un dispositif réglementaire de consignation et d'analyse des journaux d'événements, dont le déploiement a été centré, dans une première phase, sur les ressources d'infrastructure (pare-feu, proxy, relais de mèls...) ;

Par ailleurs, d'importants travaux d'homologation RGS ont été conduits, en collaboration avec le SGMAP et en cohérence avec le transfert d'activités sus décrit, concernant notamment le site

mon.service-public.fr, les démarches en ligne (télé-services), ainsi que la plateforme d'échange et de confiance gérant les flux entre administrations.

Enfin, la Délégation a piloté le projet SCOP (Simplification Commune Opérationnelle des Processus), qui vise à refondre les processus supports de la DILA, afin de les simplifier en un outil commun à l'ensemble de ses services.

Cet outil doit permettre d'informatiser l'ensemble des anciennes applications et de les faire migrer vers un outil informatisé unique.

Le marché informatique d'intégration a été attribué, après appel d'offres, à la société ATOS, la conception du nouvel outil devant se dérouler jusqu'en mars 2014.

La société EXL a été chargée d'assister les utilisateurs dans l'ensemble de leurs tâches sur le projet (conception, test, mise en production) et dans la prise en main du nouvel outil.

Les comptabilités, le budget et les achats, ainsi que la facturation seront mises en production le 1^{er} janvier 2015, les autres fonctionnalités courant 2015.

Le budget

L'exécution financière

Les recettes

L'exécution 2013 des recettes pour la mission POIA est la suivante :

L'objectif de recettes 2013 a été atteint à hauteur de 92 %, compte tenu d'un contexte difficile.

Les recettes hors annonces 2013 s'établissent à 12,6 M€.

| Libellé | Exécution 2011 | Exécution 2012 | PLF 2013 | Exécution 2013 | TAUX d'exécution |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| Annonces | 205 156 028 | 194 074 454 | 194 350 000 | 188 433 160 | 96,96 % |
| Ventes des publications et abonnements | 8 952 673 | 7 462 564 | 12 300 000 | 7 567 518 | 61,52 % |
| Prestations et travaux d'édition | 3 908 410 | 4 511 573 | 4 900 000 | 3 244 072 | 66,21 % |
| Autres activités | 5 523 836 | 4 242 769 | 7 000 000 | 1 303 650 | 18,62 % |
| TOTAL DES PRODUITS IDENTIFIES | 223 540 947 | 210 291 136 | 218 550 000 | 200 548 400 | 91,76 % |
| Valeurs encaissées en attente d'identification | 908 810 | 454 705 | 1 000 000 | 509 140 | 50,91 % |
| TOTAL DES RECETTES | 224 449 757 | 210 746 065 | 219 550 000 | 201 057 540 | 91,58 % |

Les dépenses

L'attrition du chiffre d'affaires en 2013 a conduit à une politique vigilante de maîtrise des dépenses pour sauvegarder le résultat.

La synthèse de l'exécution budgétaire pour les programmes 623 et 624 est la suivante :



Programme 623

| | AE | | | | CP | | | |
|--------------|---------------------|-------------------|--------------|-------------------|---------------------|-------------------|--------------|-------------------|
| | Crédits disponibles | Exécution | % | Écart | Crédits disponibles | Exécution | % | Écart |
| T2 | 34 945 716 | 32 491 724 | 92,98 | 2 453 992 | 34 945 716 | 32 491 724 | 92,98 | 2 453 992 |
| T3 | 60 099 581 | 56 929 254 | 94,72 | 3 170 327 | 62 704 794 | 55 049 341 | 87,79 | 7 655 453 |
| T5 | 12 824 799 | 1 517 712 | 11,83 | 11 307 087 | 12 385 691 | 2 684 402 | 21,67 | 9 701 289 |
| TOTAL | 107 870 096 | 90 938 690 | 84,30 | 16 931 406 | 110 036 201 | 90 225 467 | 82,00 | 19 810 734 |

Programme 624

| | AE | | | | CP | | | |
|--------------|---------------------|-------------------|----------------|------------------|---------------------|-------------------|----------------|------------------|
| | Crédits disponibles | Exécution | % | Écart | Crédits disponibles | Exécution | % | Écart |
| T2 | 43 880 294 | 42 346 945 | 96,51 % | 1 533 349 | 43 880 294 | 42 346 945 | 96,51 % | 1 533 349 |
| T3 | 35 421 277 | 34 667 243 | 97,87 % | 754 033 | 37 699 396 | 32 673 231 | 86,67 % | 5 026 165 |
| T5 | 8 034 541 | 5 641 091 | 70,21 % | 2 393 450 | 8 150 499 | 6 251 519 | 76,70 % | 1 898 980 |
| TOTAL | 87 336 112 | 82 655 279 | 94,64 % | 4 680 833 | 89 730 189 | 81 271 695 | 90,57 % | 8 458 494 |

Les ressources humaines

Les effectifs et la masse salariale

L'évolution des effectifs et de la masse salariale



L'évolution des effectifs

Exprimés en effectifs physiques, les effectifs de la DILA ont été ramenés en 2013 de 754 agents au 31 décembre 2012 à **748** au 31 décembre 2013, soit - 0,8%. S'y ajoutent les agents mis à disposition, notamment auprès du Centre d'appels interministériel de Metz, ce qui porte l'effectif physique total à **812**.

La baisse est en réalité plus forte si l'on se réfère à l'évolution des ETPT, indicateur qui permet de lisser les effets conjoncturels : leur nombre recule de 760 ETPT annuels en 2012 à 734 ETPT en 2013, soit une diminution nette de -3,42% (-26 ETPT). Les résultats 2013 se situent ainsi à un niveau comparable à ceux de 2012 (-27 ETPT, soit -3,42 %). Néanmoins, cette baisse globale des effectifs n'a pas pour effet d'interrompre leur mouvement de renouvellement.

L'évolution de la masse salariale

2013 est marquée - pour la deuxième année consécutive - par une baisse significative des dépenses de personnel de -3,71% (71,702 M€ contre 74,468 M€ en

2012). Les économies réalisées (2,765 M€) se répartissent à proportion d'un tiers sur les rémunérations proprement dites (-1,014 M€) et de deux tiers (-1,751 M€) sur les autres dépenses, essentiellement le plan de préretraite CAAPAT (2007-2012).

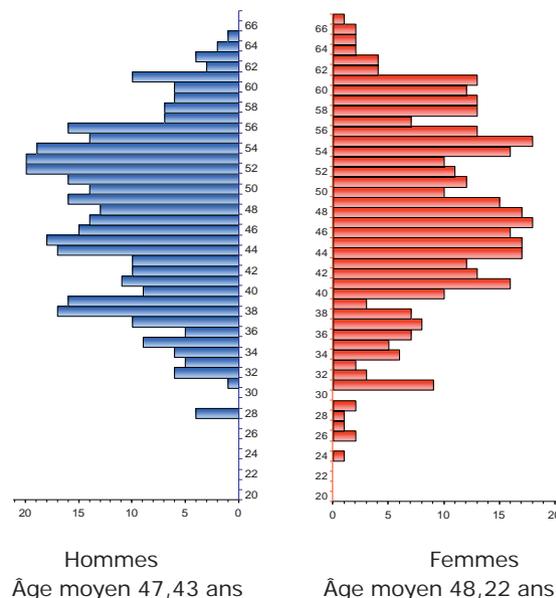
Sur le plan individuel, la progression des rémunérations hors indemnitaire se poursuit en 2013 à un rythme modéré, analogue à celui enregistré l'année précédente (+1,96 % contre +1,95 %).

Les personnels de la DILA en 2013

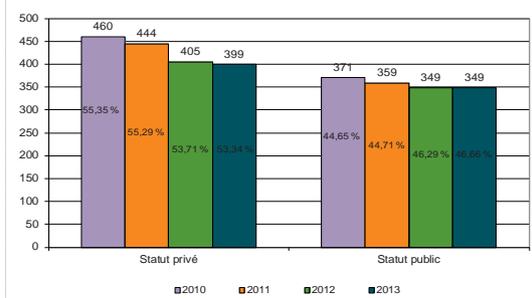
Pyramide des âges au 31 décembre 2013

Âge moyen de 47,82 ans

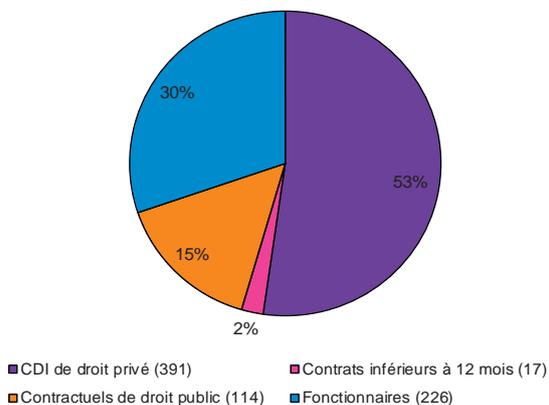
50,4 % d'hommes et 49,6 % de femmes



**Répartition par statut (hors MAD)
au 31 décembre 2013
53 % privé – 47 % public**



**Répartition par catégorie (hors MAD)
au 31 décembre 2013
30 % de fonctionnaires et 70 %
d'agents sous contrat
de droit privé et de droit public**



**La mise en œuvre
de la loi n°2012-347
du 12 mars 2012 relative
à la lutte contre la précarité**

Étape essentielle dans la mise en œuvre du protocole du 31 mars 2011 portant sécurisation des parcours professionnels des agents contractuels dans la fonction publique, la loi n°2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique a mis en place deux dispositifs de résorption de l'emploi précaire qui sont la titularisation et la transformation d'un CDD en CDI.

Le premier dispositif prévoit, pendant une période de 4 ans à partir de la date de publication de la loi, soit jusqu'au 12 mars 2016, l'accès à la fonction publique des agents contractuels en fonction au 31 mars 2011, s'ils justifient d'une durée de services publics effectifs au moins égale à 4 ans en équivalent temps plein :

- soit au cours des 6 ans précédant le 31 mars 2011 ;
- soit à la date de clôture des inscriptions aux épreuves de titularisation. Dans ce cas, 2 ans (en équivalent temps plein) doivent avoir été effectués au cours des 4 ans précédant le 31 mars 2011.

Le tableau présenté ci-dessous retrace la situation des agents de la DILA concernés par ce dispositif et son application en 2013 :

| | Agents éligibles | Entretiens demandés | Entretiens réalisés | Nombre d'inscrits préparation concours | Nombre d'inscrits aux concours ou examens professionnalisés réservés | Nombre de lauréats aux concours ou examens professionnalisés réservés | | |
|--------|------------------|---------------------|---------------------|--|--|---|--------|-------|
| | | | | | | Hommes | Femmes | Total |
| Cat. A | 59 | 36 | 33 | 17 | - | - | - | - |
| Cat. B | 15 | 7 | 7 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Cat. C | 8 | 6 | 4 | 3 | 2 | - | 2 | 2 |
| TOTAL | 82 | 49 | 44 | 23 | 5 | 1 | 3 | 4 |

Le second dispositif ne concerne que les agents ayant totalisé, au 13 mars 2012 (date de publication de la loi), 6 ans de services dans le même département ministériel. Pour les agents âgés de 55 ans au moins, la durée des services exigée est ramenée à 3 ans.

Le nombre d'agents contractuels de la DILA pouvant bénéficier d'une *Cdéisation* s'établit comme suit :

| RÉALISÉS | | PRÉVISIONS | |
|----------|------|------------|------|
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| 23 | 2 | 5 | 4 |

La GPEEC

La démarche GPEEC

Le référentiel des emplois et des compétences de la DILA

Il constitue le premier socle de la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences. Son élaboration a connu plusieurs étapes.

La démarche GPEEC DILA a débuté au premier trimestre 2010, à la suite de la fusion des Directions des Journaux officiels et de La Documentation française

pour faciliter les mobilités au sein de la nouvelle entité. De 2010 à 2011, des ateliers ont permis d'établir des fiches emplois relatives à trois familles professionnelles de la DILA : Communication, Édition, Documentation.

L'élaboration du référentiel des emplois se poursuit à partir des huit grandes familles de métiers qui ont été définies (Administration et gestion, Commerce, Communication, Documentation, Édition, Études et réglementation, Logistique, Systèmes d'information).

Comme suite à la réorganisation de la DILA en 2012, le travail de description des emplois a quelque peu évolué. La méthode participative mobilisant les acteurs professionnels des différents emplois est maintenue. Néanmoins, ce processus inclut désormais une implication plus importante des managers en amont des ateliers dans les projets de rédaction des fiches emplois mais également en aval avec la validation du contenu final.

En effet, la réalisation du référentiel nécessite une implication de l'encadrement à différentes étapes. Le projet GPEEC sera ainsi construit collectivement et porté par les responsables opérationnels. Les travaux récents engagés portent sur les deux familles professionnelles des systèmes d'information et de l'administration-gestion et de la santé.

– Le métier des systèmes d'information

Une réflexion sur l'arborescence des métiers et emplois SI a été menée pour tenir compte notamment du développement numérique au sein de la DILA, de la gestion de projet et l'accroissement de l'activité d'hébergement pour le compte de clients externes. Les emplois étudiés concernent principalement les départements de l'informatique et des télécommunications (DIT), la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie (DIDS) et le département des produits et services numériques (DPSN).

– Le métier des ressources humaines

Les emplois du métier des ressources humaines sont élaborés pour mieux cerner les finalités des processus RH : pilotage de la masse salariale, développement des ressources humaines, gestion administrative des RH et paye, relations sociales et juridiques.

– Le métier de l'Administration générale, des Achats, de la Comptabilité, budget, finances

Les fiches emplois relevant des métiers précités seront construites en tenant compte des contraintes des acteurs sollicités par différents projets structurant tels que SCOP (Simplification Commune Opérationnelle des Processus).

– Le métier de la Santé-prévention

Les quatre fiches emplois ont été validées par les professionnels dans le courant de l'année 2013. A noter que l'emploi de chargé de prévention des risques professionnels se recentre sur son périmètre réglementaire, à l'exception de la gestion de la sécurité des accès et des biens.

Le système d'information des ressources humaines (SIRH Formation GPEEC)

Le département des ressources humaines a informatisé son système d'information en 2010 par l'acquisition de modules de gestion du plan de formation et de gestion des emplois et des compétences (Fœderis).

Ceux-ci sont interfacés avec le SIRH en charge de la paye et de la gestion du temps (Pléiades).

Par ailleurs, afin de disposer d'un référentiel des emplois et des compétences spécifiques à la DILA, les compétences, répertoriées dans les fiches emplois disponibles, sont actuellement synthétisées et rationalisées. Une réflexion est actuellement en cours pour organiser le référentiel selon des axes de compétences pour être au plus proche de la stratégie DILA présentée en fin d'année 2013. La mise en production du module GPEEC prenant en compte les nouveaux axes interviendra dans le courant de l'année 2014.

Les fiches de postes actualisées, saisies dans le module GPEEC seront reliées au dossier de l'agent. La mise à disposition sur le SIRH des fiches emplois et des fiches de postes permettra de partager l'accès aux données pour les managers et les agents et d'alimenter des études qualitatives et quantitatives sur les compétences et les effectifs.

Enfin, pour être en mesure de piloter efficacement sa GPEEC, la DILA se dotera du module *Évaluation* permettant la dématérialisation des entretiens d'évaluation et des entretiens périodiques individuels. Ce module, utile pour mesurer l'écart entre compétences acquises et compétences requises, permettra de concevoir et de mettre en œuvre des plans d'action visant à réduire cet écart.

La mobilité et les recrutements

Seconde étape de la fusion des Directions de La Documentation française et des Journaux officiels, la nouvelle organisation, initialisée en mai 2012, a fait l'objet, sur le plan des ressources humaines, d'un déploiement progressif.

La DILA s'est ainsi engagée dans une stratégie qui conjugue adaptation à l'évolution de ses métiers « historiques » et développement de nouvelles activités et de nouveaux services.

L'enjeu était majeur : répondre de manière pertinente et rapidement aux besoins de recrutement des structures nouvellement créées (délégation, missions) ou modifiées (départements aux périmètres et/ou missions revues ...), dans un contexte contraint de ressources, tant humaines que financières.

Sur le plan des moyens humains, la DILA opère quelques recrutements chaque année pour, d'une part, remplacer une partie des départs à la retraite et, d'autre part, pour des besoins nouveaux de compétence.

Les possibilités de recrutement externe s'avérant aujourd'hui limitées – compte tenu des contraintes d'effectifs qui pèsent sur l'ensemble des administrations de l'État –, répondre à ces besoins conduit à développer une politique volontariste de mobilité interne, laquelle offre aux agents de réelles opportunités de diversification et de développement de leurs perspectives d'évolution de carrière. Tous les postes ouverts ont ainsi fait l'objet d'une procédure d'appel à candidature interne, en assurant à ces ouvertures de postes un large écho.

Cette politique active a permis en 2013 de pourvoir par voie interne la moitié des postes ouverts (23 sur 46 postes ouverts). Pour les autres postes qui correspondaient à des profils non disponibles en interne, la DILA a fait appel en 2013 :

- pour 10 emplois, à des agents de droit public externes à la Direction (titulaires ou contractuels de droit public), pour occuper principalement des fonctions dans les activités de support (comptables, budgétaires...);
- pour les 13 emplois restant, à des candidats externes, possédant des profils spécifiques (secteurs informatiques et réseaux, stratégie, santé).

Ainsi, au total, la conjugaison de ces trois modes de recrutement a permis de pourvoir, en 2013, 46 emplois ouverts, soit 6 % du nombre d'emplois physiques de la DILA, comme en 2012.

La formation professionnelle

La formation professionnelle au service de la stratégie

Dans un contexte de fortes évolutions technologiques, la DILA porte l'ambition de développer un projet stratégique qui s'appuie sur un plan de formation permettant l'acquisition des compétences indispensables à l'exercice de nos métiers actuels et à leur évolution, ainsi qu'à celles attendues par nos métiers émergents.

Sans attendre, dès 2013 et en écho à la réorganisation de la DILA en 2012, le plan de formation a été orienté, tout au long de l'année, vers l'acquisition des compétences nécessaires à la réalisation de nos missions ou à la tenue d'un nouveau poste.

Les caractéristiques du plan de formation 2013

356 actions de formation – stages représentant un coût de 791 K€ – ont été mises en œuvre au bénéfice de 60 % de nos personnels, dans le but de :

- assurer leur adaptation à leur poste de travail,
- veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations,
- participer au développement des compétences et à l'acquisition de nouvelles qualifications.

Mise en œuvre du plan de formation 2013

| Stagiaires | Stages réalisés | Nbre d'agents formés | Nbre d'heures de formation | Coûts (K€) | % de l'effectif formé |
|------------|-----------------|----------------------|----------------------------|------------|-----------------------|
| 1 224* | 356 | 485 | 18 818 | 791 | 60 % |

*Un même stagiaire peut bénéficier de plusieurs stages.

Actions de formation organisées dans le cadre du DIF – CBC – CIF

| Dispositifs de formation | Agents | Coûts (K€) |
|---------------------------------------|--------|------------|
| Droit Individuel à la Formation (DIF) | 42 | 74 |
| Congé Individuel de Formation (CIF) | 10 | 59 |
| Bilan de Compétences (CBC) | 4 | 8 |

La dématérialisation de l'entretien de formation

L'acquisition du logiciel formation Fœderis a permis de réaliser en 2013 la dématérialisation des entretiens de formation, ce qui permet de consacrer davantage de temps à une meilleure recherche de formations qualitativement plus riche et plus proche des métiers de chacun.

Le management, la conduite du changement et la prévention des risques psychosociaux

La formation des cadres au management, à la conduite du changement et à la prévention des risques psychosociaux, engagée en 2011 et 2012, s'est poursuivie en 2013 et a déjà permis de former 70 % de l'encadrement.

Les stagiaires

« Le stage d'entreprise » est une étape importante, souvent obligatoire mais toujours nécessaire dans un cursus scolaire et universitaire. C'est ainsi que la DILA et les départements d'accueil confient au stagiaire une ou plusieurs missions conformes au projet pédagogique défini par l'établissement d'enseignement et approuvées par la DILA.

En accueillant de nombreux stagiaires chaque année, la DILA participe activement au développement des connaissances en milieu professionnel et permet aux étudiants de s'immerger dans un milieu professionnel et d'explorer des compétences professionnelles qu'ils cherchent à acquérir au cours de leurs études.

En 2013, la DILA a accueilli **84** stagiaires répartis dans tous les secteurs :

- 6 à la direction et à la direction adjointe,
- 17 au secrétariat général,
- 61 à la sous-direction des publics et des produits.

Sur ces 84 stagiaires :

- 16 élèves de 3^e ont effectué un stage d'observation d'une semaine ;
- 26 élèves préparant un baccalauréat professionnel ont effectué un stage d'observation et de suivi d'équipes ;
- 39 étudiants de l'enseignement supérieur (licences, masters) ont participé à des missions spécifiques en relation avec leur domaine d'études ;
- 3 personnes ont été accueillies dans le cadre d'une reconversion professionnelle en lien principalement avec l'AFPA.

Dans le cadre du réseau des Écoles de service public (IRA, EHESP, INTEFP), nous avons accueilli en 2013 un inspecteur du travail en formation sur les questions d'hygiène et sécurité au travail.

L'accueil de stagiaires est un investissement important et utile qui contribue à rapprocher « l'école » de l'univers professionnel, tout en permettant à la DILA d'accroître sa notoriété et de favoriser la perception des tiers à son égard.

Cette démarche permet ainsi au stagiaire de valoriser son diplôme et ses études et d'accumuler de l'expérience et des compétences utiles pour son devenir professionnel.

Le stagiaire apporte aussi à la DILA un regard neuf, des idées à explorer, une dynamique à l'entreprise : gagnant-gagnant !

Le dialogue social

Les instances représentatives du personnel



Pour les instances représentatives de la fonction publique

– les membres du comité technique spécial (CTS) compétent à l'égard des agents de droit public de la DILA ont été élus en octobre 2011 et se sont réunis à 3 reprises au cours de l'année 2013 ;

- la commission consultative paritaire (CCP) compétente à l'égard des agents non titulaires de droit public s'est réunie en juin 2013. Les mandats des membres de la CCP arrivant à échéance en octobre 2013, ont été prorogés jusqu'au renouvellement général des instances de concertations de la fonction publique (circulaire du 23 juillet 2010) prévu en décembre 2014 (arrêtés du 15 et 23 juillet 2013) ;
- pour les commissions administratives paritaires (CAP), les titulaires continuent de relever des commissions des services du Premier ministre. 13 agents ont ainsi pu bénéficier de promotions au choix au titre de 2013 ;
- ont été promus par examen professionnel : 3 attachés principaux et 1 secrétaire administratif de classe supérieure.

Pour les instances représentatives du personnel de droit privé

– Les délégués du personnel

Les délégués du personnel ont été élus par les personnels de droit privé le 15 mars 2012 pour un mandat de quatre ans.

Une réunion avec les délégués du personnel se tient selon une périodicité en principe mensuelle sur la base d'un ordre du jour proposé par les délégués. Un point sur l'état d'avancement des chantiers de modernisation et de réorganisation des services est régulièrement fait au sein de cette instance.

Ce dialogue permanent permet aux partenaires sociaux et, plus largement, à l'ensemble des personnels de droit privé de la DILA, de disposer d'une information précise et complète sur l'ensemble des dossiers structurants en cours et de partager sur la vie de l'entreprise.

– Le Comité social

Des réunions périodiques sont organisées avec le Comité social en formation plénière pour l'examen



de l'ensemble des questions et dossiers intéressant la vie de l'établissement et son avenir notamment au regard des mutations technologiques...

Le Comité social est également appelé à siéger régulièrement dans le cadre de commissions spécialisées :

- *commission formation professionnelle*, appelée à examiner notamment les plans de formation ;
- *commission sociale, organisation et méthodes*, consultée notamment sur le bilan social, les réorganisations... ;
- *commission logement* ;
- *commission administrative*.

Le Comité social s'est réuni à deux reprises en 2013.

– Le CHSCT

En 2013, le CHSCT s'est réuni quatre fois en assemblée plénière pour examiner le bilan des accidents du travail et les actions de prévention à mettre en place, la sécurité dans l'entreprise, l'ergonomie, l'immobilier, la restauration... et une fois en assemblée extraordinaire sur les problématiques liées à l'installation de la nouvelle rotative.

Les discussions et les négociations avec les instances représentatives du personnel de droit privé

Un dialogue plus spécifique est engagé sur des dossiers précis.

Protocole d'objectifs et de méthodes du 28 février 2013 signé entre les directions de la DILA et de la SACIJO, et les partenaires sociaux. Les parties signataires ont convenu :

- d'établir un constat d'étape, d'analyser et d'anticiper les évolutions technologiques et organisationnelles,

- de dresser un plan d'action permettant aux salariés de la SACIJO de pouvoir évoluer et de se positionner dans l'ensemble des services de la DILA après la mise en œuvre de formations professionnelles appropriées,
- de poursuivre les efforts de modernisation de la production pour assurer les moyens de développement,
- de renouveler et de compléter l'offre éditoriale en optimisant les investissements et en développant le plan de charge,
- de consolider l'attractivité des structures où évoluent des agents de la DILA et de la SACIJO (structures dites mutualisées), des ateliers graphiques prépresse et des secteurs préparation et impression conduisant à réduire les charges de sous-traitance et à favoriser l'intégration de nouvelles charges de travail.

Organisation du travail des secteurs mutualisés en date du 27 septembre 2013

Dans le cadre des discussions relatives à la mise en œuvre du protocole d'objectifs et de méthode du 28 février 2013, ce document, signé par les directions de la DILA et de la SACIJO, précise les modes de fonctionnement induits par l'organisation du travail dans les secteurs de la DILA mutualisés employant des salariés de la SACIJO mis à disposition.

Trois avenants catégoriels en date du 2 octobre 2013 concernant les correcteurs-lecteurs-réviseurs, les éditeurs-réalisateurs ainsi que les photgraveurs ont été signés par les directions de la DILA et de la SACIJO et les partenaires sociaux dans le prolongement du protocole d'objectifs et de méthodes du 28 février 2013. Ces avenants visent à gérer plus efficacement l'affectation des salariés de la SACIJO afin de consolider leurs apports à la DILA et de leur offrir des perspectives professionnelles pérennes en favorisant le développement de leur compétence.

Accord-cadre du 12 juillet 2013 – département de la maintenance et des travaux.

Dans le prolongement de l'accord du 1^{er} décembre 2011 concernant le Data Center, les parties signataires ont convenu de faire un point d'étape sur la prise en charge de la maintenance du Data Center.

Protocole d'accord d'objectifs et de méthodes du 27 septembre 2013 relatif à la modernisation du département de la maintenance et des travaux.

La DILA, en application de son statut et de ses missions, se positionne comme hébergeur agréé de l'État pour proposer ses services aux administrations en tant que « centre de services partagés ». À ce titre, elle a vocation à devenir un référent interministériel en matière de système d'information.

La communication

L'année 2013 a permis d'assurer une communication homogène aussi bien à l'interne qu'à l'externe, sous l'autorité directe du directeur.

Afin de poser durablement ses fondements en termes de développement de la notoriété de la DILA, la communication a tendu à valoriser ses marques autant que l'institution elle-même.

De nombreuses actions de communication externe

La DILA a multiplié ses actions de communication externe. Elle a agi selon des modalités variées : participations à des manifestations professionnelles, colloques, conférences ou débats, participations à des jurys, prêts ou dons d'ouvrages, réalisation de bibliographies thématiques.

La communication a également participé à de nombreux échanges d'idées au sein des associations auxquelles elle adhère, en tant qu'administrateur avec *Communication publique*, membre avec « Communication et entreprises », ou dans divers *think tanks*. Elle s'est impliquée dans le jury du prix

Communication publique dont elle assure une partie de la coordination. Par ailleurs, elle a participé au Cap'com de La Rochelle, à la rencontre des collectivités territoriales. Enfin, elle coordonne la réalisation du Rapport d'activité de l'institution.

La direction de la communication a inauguré début 2013 une lettre institutionnelle La Lettre de la DILA, adressée à la sphère publique (2 500 contacts environ), pour valoriser l'ensemble de ses expertises, produits et services. Elle a également adapté et revu ses supports de documentation destinés à l'externe en les adaptant avec une charte plus dynamique et colorée.

À noter également l'ouverture d'une chaîne officielle DILA sur le site Dailymotion rassemblant toutes les productions vidéos de l'institution (pédagogiques, événementielles, informatives, institutionnelles).

Les partenariats

Fournis et variés, adaptés aux publics visés pour valoriser les services utiles, les ressources gratuites en ligne, les produits éditoriaux de référence, les partenariats ont participé au développement de la notoriété de l'institution, en complément des actions de marketing et commerciales.





La troisième édition du **baromètre BODACC**, le 28 mars, en partenariat avec Altares, (un état des lieux annuel de la vente et des cessions d'entreprises et de fonds de commerce en France) ;

Les **Rencontres des Acteurs Publics** (RAP), les 3, 4 et 5 juillet, rendez-vous incontournable annuel des trois fonctions publiques. L'édition 2013 des Rencontres a réuni 2 695 décideurs des trois fonctions publiques au cours de 7 plénières, 2 petits-déjeuners débats, 24 conférences et 23 heures d'émissions télévisées diffusées en direct sur Acteurs publics TV.

Le partenariat annuel avec l'association professionnelle **Communication publique** autour de la publication de la revue *Parole publique* destinée aux communicants de la fonction publique.

Le colloque international avec l'École de droit de la Sorbonne « **Droit et gouvernance des données publiques et privées à l'ère du numérique** » les 17 et 18 juin où se confirme la légitimité de la DILA sur l'Open data.

La **conférence de l'ADIJ** le 3 décembre sur l'Open Data Santé, accueilli par la DILA avec une centaine de spécialistes réunis pour évoquer les grands thèmes et questions de ce sujet stratégique.

Le **Forum de la communication publique et des communicants territoriaux** les 11, 12 et 13 décembre à La Rochelle, organisé par l'association professionnelle CAP COM dont la DILA est partenaire.

– À destination du grand public

- France Culture. L'émission de Thierry Garcin **Enjeux internationaux** et la revue *Questions Internationales* (éditions La Documentation française). Ce dispositif a été complété par des jeux sur une plate-forme de réseau social.
- France info. Sur le registre de l'information administrative, à travers le site officiel de

l'administration française, *service-public.fr*, et *Allo service public 3939* avec **France info** et la chronique **Tout comprendre**.

- Une opération spéciale avec *Ma Chaîne étudiante* en mars pour offrir des invitations au Salon du Livre et inviter à découvrir ou re-découvrir les publications des éditions La Documentation française.
- La **Journée du Livre Politique** à Paris, le 6 avril, sur le thème « Entre contraste et volontarisme, quel rêve français ? ». La DILA, sous sa marque La Documentation française, a produit une brochure spéciale et organisé la librairie éphémère de la manifestation.
- RFI. Un partenariat éditorial avec l'émission de Marie-France Chatin, **Géopolitique, le Débat** autour des 10 ans de *Questions internationales* en juin.
- Les **Journées de l'économie** à Lyon les 14, 15 et 16 novembre. Un numéro spécial de *Problèmes économiques* a été produit avec des articles inédits réalisés par les meilleurs acteurs et chercheurs économiques autour du thème des journées « Restaurer la confiance ».
- Le **Salon du livre des sciences humaines** les 22, 23 et 24 novembre auquel la DILA a apporté une contribution sous la forme d'un livret rassemblant des contenus et ressources en lien avec le thème de l'événement : **Des livres et des idées**.

– À destination des étudiants, du corps enseignant

- Un partenariat initié avec la radio associative des élèves de Sciences Po Paris (**Radio Sciences Po**) sur l'année 2013 pour mettre en valeur les publications phares de La Documentation française en lien avec les programmes et les intérêts des étudiants ;

- Un partenariat avec le **Learning Center de l'ESSEC** dans le cadre de la semaine de la responsabilité sociale et environnementale des entreprises en avril ;
- Le **Festival national de Géopolitique** de Grenoble, les 4, 5 et 6 avril sur le thème « La face obscure de la mondialisation » avec la production d'une brochure dédiée ;
- Le **8^e forum européen de Strasbourg**, les 21 et 22 mai où la DILA a produit une brochure « *L'Europe en débats* » pour les participants, en complément des petits déjeuners, européens, organisés par la revue de l'ENA, *Études européennes*, six fois l'an, avec des bibliographies, des extraits ou des publications des éditions de La Documentation française, comme la collection *Réflexe Europe* et sa nouvelle série *Débats* ;
- La **Journée du Livre d'économie** le 12 décembre à Bercy, sur le thème « Quelle croissance demain ? », une occasion privilégiée pour la DILA d'offrir au jeune public présent un contenu adapté ;
- La **Conférence des Grandes Écoles**. La DILA et la Conférence des Grandes écoles, association (loi 1901) de Grandes Écoles d'ingénieurs, de management et de haut enseignement partenaient pour intégrer dans la lettre d'information mensuelle de la CGE, *Grand Angle*, un contenu thématique issu des ressources de La Documentation française.
- 7^e **Colloque international du GEML- Euromed-Kedge School** les 21 et 22 mars. Un partenariat autour d'un événement dédié à l'entreprise auquel s'est associée la DILA.
- Les partenariats médias historiques ont été poursuivis avec **L'étudiant.fr** et **France TV Éducation** pour valoriser les contenus maison.

La communication multimédia

Les réseaux sociaux



L'ensemble de l'activité « réseaux sociaux » est inscrite dans le paysage fonctionnel de l'institution avec la gestion d'une quinzaine de comptes et la mise en avant des marques éditoriales et institutionnelle. Un comité des gestionnaires de communautés en ligne permet d'homogénéiser les actions et d'échanger sur les pratiques et les techniques liées à ces nouveaux médias.



En outre, en mars, la page « contenu officiel » sur *Dailymotion* a été ouverte. Elle propose aux internautes d'avoir accès à une vidéothèque composée de conférences thématiques, présentations institutionnelles et animations pédagogiques.

La DILA a par ailleurs confié à la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie une étude déclinant, pour les réseaux sociaux, la stratégie globale des marques et noms de domaines. Cette étude, qui a confirmé les orientations prises précédemment, propose une gouvernance adaptée et un développement de la communication digitale sur l'offre, les produits et les services de la DILA.

En 2013 les comptes institutionnels de la DILA sur les réseaux sociaux (**Twitter, Facebook et Dailymotion**) comptaient **57 806** utilisateurs soit une progression cumulée de 43,2 % par rapport à l'année précédente.

La répartition des sources citant la DILA sur ces réseaux s'effectue de la façon suivante :

- 53,6 % pour Twitter
- 35,02 % pour Facebook
- 5,98 % pour Viadéo
- 5,40 % pour LinkedIn

Enfin, la dircom a continué à produire des animations digitales et vidéos. La DILA a ainsi pu présenter son rapport d'activité 2012 au format livre numérique avec un enrichissement multimédia du contenu ainsi qu'un film de présentation de la nouvelle maquette des *Cahiers français*.

Le site institutionnel de la DILA

Le site institutionnel de la DILA permet de rassembler et d'expliquer les spécificités de notre institution, tant du côté des services aux citoyens et aux entreprises qu'à la sphère publique plus généralement. De vocation purement informationnelle, il crée le lien et la cohérence entre les marques historiques et reconnues que recouvrent l'institution. Son audience

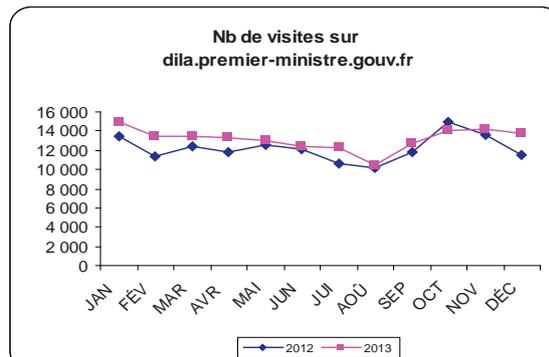
modeste – **157 953** visites en 2013 (+7,9 %) – continue de progresser avec une montée en nombre de visites sur le second semestre, en lien avec les envois de la lettre institutionnelle adressée chaque trimestre.

Epuré et didactique, le site fera l'objet d'une mise à jour et d'une restructuration des rubriques en 2014 avec notamment une consultation facilitée sur l'ensemble des supports mobiles.

Le service de presse

En 2013, le service de presse a contribué à la notoriété de la DILA, en communiquant notamment sur ses ressources éditoriales – que ce soit au travers des éditions de *La Documentation française* et des *Journaux officiels*, de *vie-publique.fr* ou encore de *service-public.fr* – ainsi que sur les nouveautés technologiques ou évolutions de services de ses 11 sites.

Les principales actions ont porté sur le 10^e anniversaire de la revue *Questions internationales*, le renforcement de la collection *Doc' en poche* avec 11 nouveaux titres parus au fil de l'année, la présentation du troisième baromètre BODACC, le lancement du service de dématérialisation du BOAMP ainsi que sur l'accès aux informations administratives et services en ligne de *service-public.fr*.



L'activité du service de presse en quelques chiffres

72 communiqués de presse et flash mails ont été envoyés dont :

- 51 sur les périodiques et les ouvrages (éditions des Journaux officiels et de La Documentation française) ;
 - 21 sur les sites internet de la DILA et l'institution.
- 4 lettres électroniques « Info presse » ainsi que 2943 ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes.

Les retombées presse en 2013

I – La presse papier et internet

Le service de presse a identifié **4 518 retombées** presse, dont **729 articles** et **210 brèves**.

L'institution

La DILA : 213 citations (dont 40 articles et 20 brèves)

Les produits et services

service-public.fr : 1677 citations (dont 57 articles, 28 brèves et 43 émissions)

mon.service-public.fr : 794 citations (dont 10 articles, 6 brèves et 4 émissions)

Legifrance : 358 citations (dont 3 articles, 6 brèves et 22 émissions)

La BRP : 160 citations (dont 52 articles et 11 brèves)

Bodacc : 159 citations (dont 56 articles et 11 brèves)

ladocumentationfrancaise.fr : 93 citations (dont 28 articles et 6 brèves)

vie-publique.fr : 63 citations (dont 9 articles)

Allo SP 3939 : 52 citations (dont 5 articles et 3 brèves)

Boamp : 45 citations (dont 7 articles et 6 brèves)

Les publications de La Documentation française

1) Les collections propres

Les Études de la DF : 155 citations (dont 61 articles, 17 brèves et 15 émissions)

Doc'en poche : 87 citations (dont 39 articles, 5 brèves et 5 émissions)

Questions internationales : 61 citations (dont 33 articles, 7 brèves et 10 émissions)

Documentation photographique : 56 citations (dont 26 articles, 7 brèves et 4 émissions)

Réflexe Europe et Réflexe Europe série Débats : 54 citations (dont 26 articles, 3 brèves et 5 émissions)

Cahiers français : 30 citations (dont 16 articles et 2 brèves)

Problèmes économiques : 22 citations (dont 16 articles)

Ouvrages hors collection (1914. État de guerre, L'écho des lois, Bonne année la France, Le traité de Lisbonne, etc.) : 47 citations (dont 22 articles, 9 brèves et 1 émission)

2) Les publications pour le compte des administrations

Ministère de la culture : 42 citations (dont 26 articles)

Ministère du travail et des affaires sociales : 39 citations (dont 12 articles)

Commissariat général à la stratégie et à la prospective (ex-CAS) : 29 citations (dont 5 articles et 3 brèves)

Conseil d'analyse économique : 25 citations (dont 4 articles, 3 brèves et 1 émission)

DATAR : 24 citations (dont 16 articles)

Cour des comptes : 21 citations (dont 11 articles)

Conseil d'État : 19 citations (dont 6 articles)

INJEP : 17 citations (dont 4 articles)

II – Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans 147 émissions : 81 émissions de radio et 66 de TV, notamment sur les médias du service public :

France 5 (41 émissions)

France culture (25 émissions)

France Info (18 émissions)

RFI (11 émissions)

France 3 et France 3 régions (6 émissions)

Europe 1 (6 émissions)

France Bleu (5 émissions)

Service-public.fr a été le plus fréquemment cité, notamment sur France Info dans l'émission « Tout comprendre » où Pascal le Guern a reçu à 13 reprises un rédacteur de service-public.fr ou du 3939 sur une thématique pratique (droits et démarches) préparée en concertation avec le journaliste, ainsi que 29 fois dans l'émission de France 5 « Mode d'emploi » qui sélectionne les sites internet à consulter pour tous types de démarches administratives. En 2013, Légifrance est également cité à 10 reprises dans l'émission « Mode d'emploi ».

Les publications ont fait l'objet de 55 émissions (23 fois sur France Culture et 8 fois sur RFI notamment). Les plus citées ont été la collection des Études de la DF (17 émissions, dont 9 avec Marc-Antoine Perouse de Montclos, auteur de « Les humanitaires dans la guerre), la revue Questions internationales (8 émissions) et la collection Réflexe Europe (6 émissions).

La presse et le travail avec les partenaires et les administrations (voir p. 44 et 54)

L'action presse pour le troisième baromètre BODACC (voir p. 20)

Les « Mercredis de la Documentation française » (voir p. 44).

La communication interne

Le plan de communication interne 2013-2014 s'est déroulé en respectant le calendrier fixé. Il a permis notamment de :

- notifier le marché de déploiement de l'affichage dynamique sur les quatre sites de la DILA avec une diffusion engagée en octobre et une ouverture du canal de télévision interne prévue fin janvier 2014 ;
- changer et moderniser la maquette du magazine interne (*La Gazette*, publication bimestrielle dématérialisée) ;
- passer à la phase de développement du nouvel intranet ;
- organiser un séminaire de direction ;
- poursuivre l'homogénéisation de la signalétique notamment à l'occasion de l'ouverture du nouveau site de Mirabeau et l'arrivée sur le site Desaix d'agents en provenance du site Ségur (dorénavant en travaux) et du secrétariat général à la modernisation de l'action publique ;
- valider le nouveau livret d'accueil.

Le service bibliographique voir p.58

Les relations internationales

Les activités internationales, rattachées au directeur adjoint de la DILA, se sont renforcées avec un avancement de certaines initiatives prises dans le passé et de nouvelles idées qui sont en cours d'élaboration.

L'objectif global, inchangé depuis la création de la DILA, consiste à faire connaître l'institution au niveau des instances internationales, à systématiser sa présence sur les grands dossiers qui concernent ses champs.

Les activités internationales ont progressé dans la structure établie en 2012 qui propose une division en

trois pôles : « grands projets », « coopération bilatérale » et « prospective ».

Le pôle de grands projets comporte des activités liées à différentes institutions de l'Union européenne. Il s'agit principalement du Groupe de Travail au sein du Forum européen des Journaux officiels, du projet ELI ainsi que de la collaboration de la DILA avec le site « L'Europe est à vous » de l'Union européenne.



La participation de la DILA au Forum européen des Journaux officiels est son activité internationale « historique ». Coordonné par l'Office des Publications de l'EU, le Forum regroupe les homologues des pays de l'Union européenne et des pays observateurs, offrant une excellente possibilité d'échanges et de contacts. Le Groupe de Travail présidé par la DILA, *Avenir des publications officielles*, a présenté son rapport d'activité lors du Congrès annuel en septembre 2013, à Zagreb (Croatie). Afin de mieux répondre aux exigences de l'évolution technologique, pour simplifier et faciliter l'accès au droit pour les citoyens, le groupe a décidé de concentrer ses travaux sur la « Consolidation et la codification ».

Le projet ELI consiste à créer un identificateur européen pour la législation des États membres par le biais du web sémantique (Web 3.0). La DILA a été et reste un des principaux moteurs de ce projet, ayant obtenu également un engagement officiel des autorités françaises du SGG et du SGAE. A présent, ELI est entré dans la phase de sa mise en place progressive dans différents États-membres de l'Union européenne ; la DILA a élaboré une étude stratégique de faisabilité pour sa mise en place au niveau national. A la demande de la France, un financement a été accordé pour la suite du projet par la Commission européenne dans le cadre du programme ISA (Solutions d'Interopérabilité pour les Administrations publiques européennes).

Concernant l'information administrative internationale, la DILA participe également aux activités du site *L'Europe est à vous (Your Europe)* en fournissant du contenu sur l'application des droits communautaires sur le territoire français. Dans un passé récent, un projet-pilote de comarquage a été initié et réalisé par la DILA en collaboration tripartite entre *service-public.fr*, le site autrichien *help.gov.at* et le portail *L'Europe est à vous*. Le site *service-public.fr* est officiellement cité par l'équipe *Your Europe* comme modèle à suivre.



Le pôle de coopération bilatérale développe des échanges avec différents pays européens, mais aussi avec les pays des autres continents. Dans la plupart des cas, il s'agit de différentes formes d'assistance aux pays qui construisent, reconstruisent ou améliorent leur système d'information. Ainsi, après plus d'un an s'achèvera prochainement le projet de jumelage avec le Maroc, mené conjointement avec le SGG, le SGAE, l'École nationale d'Administration, des partenaires espagnols et la Commission européenne. Les agents de la DILA ont apporté leur concours durant plusieurs mois, y compris sur place, en tant que formateurs dans le domaine des systèmes d'information.

Comme chaque année, nous avons également reçu différentes sollicitations et des visites des délégations étrangères désireuses de connaître et parfois d'adopter notre système d'information légale, administrative ou celui d'impression : Autorité de la Palestine, Burkina Faso, Maroc (hors du jumelage), Congo Brazzaville, stagiaires du Parlement européen ou encore des étudiants de l'École nationale d'Administration polonaise.

La DILA a été partie prenante dans l'élaboration d'un cadre global de coopération concernant les «centres de gouvernement». Initié par le Conseiller pour la coopération internationale du SGG et élaboré conjointement avec les responsables des relations internationales de différentes institutions (Assemblée nationale, Sénat, ministères des Affaires étrangères, de la Justice...), ce dispositif doit permettre de mieux gérer le flux grandissant et hétérogène des demandes.

Le pôle de prospective initie des actions et des projets futurs au niveau international, avec parfois des institutions et opérateurs nationaux. La matière de réflexion est accumulée grâce à la participation à certaines conférences et réunions internationales durant lesquelles la DILA présente ses activités, développe son réseau relationnel, accroît sa visibilité et sa position à l'extérieur de la France. Il s'agit aussi d'engager

certains agents de la DILA dans cette démarche en confiant à des spécialistes la participation dans des échanges internationaux très techniques.

Dans cet esprit, un voyage d'étude au Royaume-Uni d'une équipe des dirigeants et des opérationnels de la DILA a été effectué. Il a permis de mieux connaître le système britannique d'information légale et administrative, différent du système français mais très avancé technologiquement et doté d'un modèle organisationnel novateur.

À noter que la DILA se préparera à accueillir la réunion annuelle du *Forum européen des Journaux officiels* à Paris, en septembre 2015.

Les systèmes d'information

Une infrastructure d'hébergement modernisé

Le projet mené depuis 2010 (création d'un nouveau Datacenter, mise en place d'un *Cloud* privé, installation d'un site de secours) est arrivé à son terme. La DILA possède une infrastructure d'hébergement moderne répondant aux règles de l'art.



En mettant à disposition ses infrastructures, elle a participé à l'expérimentation d'un *Cloud* privé interministériel (*Gouv Cloud*), démontrant la pertinence de ces nouvelles technologies dans une approche d'optimisation des moyens informatiques de l'État.

Des applications renouvelées

La DILA a déployé en 2013 son nouveau système de production des textes et annonces STILA. Depuis juin 2013, ce système permet une production plus rapide des débats de l'Assemblée nationale et du BODACC. Les autres publications profiteront de ce nouveau système, en particulier le Journal officiel Lois et décrets en avril 2014.

Au-delà des actions de maintenance, la DILA a pris pleinement possession de sa nouvelle infrastructure. Les applications ont été virtualisées et bénéficient ainsi de la flexibilité de l'infrastructure d'hébergement virtualisé (*Cloud* privé).

La cellule juridique

Créée en avril 2012, la cellule juridique est chargée, notamment, d'accompagner les départements dans la rédaction des conventions. À ce titre, en 2013, la cellule juridique a visé **110** conventions. La répartition des conventions est la suivante : **56** contrats d'auteurs, **21** partenariats, **17** conventions d'édition, impression, diffusion, **10** conventions de services divers, **4** conventions financières, **2** conventions informatiques.

La DILA dispose également depuis le 16 décembre 2013, d'un correspondant "Informatique & libertés" auprès de la CNIL : un premier audit a permis de recenser **120** bases de données à caractère personnel.

Les moyens généraux

Si le premier semestre 2013 a été une période de consolidation de l'organisation des différentes sections après DILA 2012, le second semestre a été, pour le département des moyens généraux, une période de très intense activité.

En effet, avec la fermeture du site Ségur, l'emménagement dans la tour Mirabeau et le plan de regroupement des services après différentes phases de travaux, ce sont près de 250 agents de la DILA dont le DMG a organisé ou effectué le déménagement (près du tiers de l'effectif) entre septembre et décembre. Chaque section du département a été mise à contribution dans cette période pour assurer le bon déroulement des opérations et la continuité du service :

- la section service intérieur pour les mouvements physiques de personnel,
- la section courrier pour le traitement et la distribution des courriers entrants et sortants,
- la section logistique transport pour la réorganisation des navettes et transports intersites,
- le restaurant pour l'adaptation au changement de la typologie des convives.

Par ailleurs, en marge de ces événements, les sections du département des moyens généraux ont fait face à une activité plus soutenue en 2013 qu'en 2012 avec 320 livraisons contre 290 (+10 %) et 82 000 kilomètres parcourus, 265 installations particulières de salles contre 244 (+9 %) et 193 petits dépannages et interventions contre 123 (+56 %). L'activité courrier a en revanche connu une diminution du nombre de courriers expédiés qui s'explique pour l'essentiel par la réduction des mailings commerciaux. En revanche, une croissance importante des courriers recommandés a été enregistrée et a justifié la mise en place d'un système d'enregistrement électronique.

Enfin, le marché de restauration du site Desaix a été renouvelé avec un changement de prestataire qui s'est opéré le 23 décembre 2013.

L'immobilier

L'une des stratégies établies par la Direction vise à une rationalisation des **sites parisiens** de la DILA aujourd'hui implantée sur **trois** sites. La réintégration du site de l'avenue de Ségur en 2017, actuellement fermé pour travaux, dessine le jalon de cette rationalisation. Le site du Quai Voltaire, d'ores et déjà en vente, conduira la DILA à s'implanter en 2017 uniquement sur **deux** sites à Paris : Ségur et Desaix.

En attendant, la fermeture de Ségur a contraint la DILA à louer des surfaces de bureaux sur le site de la Tour Mirabeau. Des déménagements ont eu lieu de site à site pour rassembler les départements des deux sous-directions de la DILA et pour anticiper sur l'implantation définitive de 2017.

Ces déménagements ont nécessité les **travaux** suivants :

- l'aménagement de nouveaux locaux sur le site de Mirabeau.

Le département des affaires financières (DAF), de l'agence comptable (AC) et de la commande publique (CP) ont déménagé du site de Desaix vers le site de la Tour Mirabeau. Ainsi, 2000 m² de bureaux ont été réhabilités sur ce nouveau site ; l'ensemble du 3^e et une partie du 15^e étage de la tour ont été rafraîchis et modifiés en fonction des besoins des occupants. Les travaux ont eu lieu sur la période estivale.

- l'aménagement des 2^e et 3^e étages du bâtiment sur rue Desaix.

Les départements de la sous-direction des publics et des produits travaillant sur le site de Ségur ont déménagé aux 2^e et 3^e étages du bâtiment sur rue Desaix, étages libérés par les nouveaux occupants de la Tour Mirabeau. Des travaux de rafraîchissement de surfaces ont été réalisés sur ces deux étages.

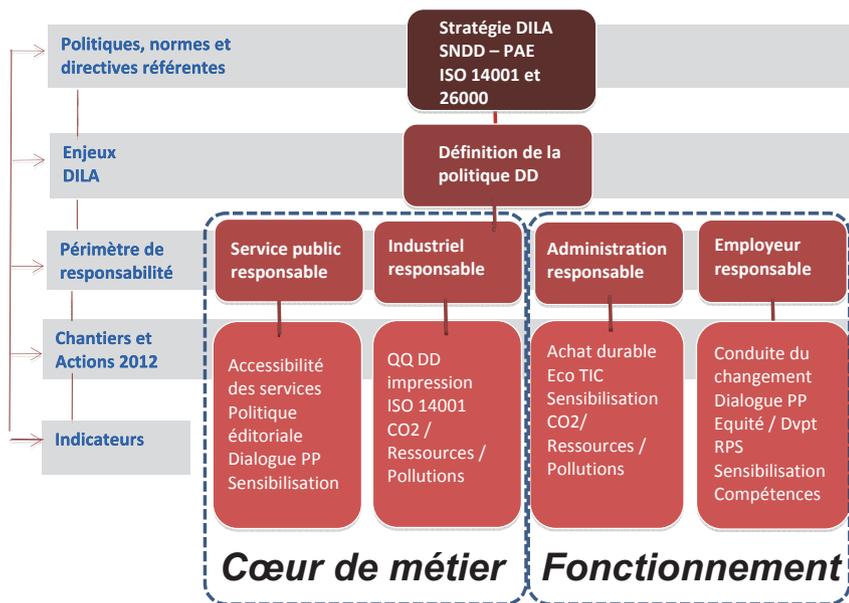
En parallèle, une réflexion sur l'optimisation des surfaces industrielles et tertiaires du site de Desaix est menée pour anticiper sur la problématique de la concentration du personnel de la DILA sur deux seuls sites. Ainsi, la rénovation de deux plateaux de vestiaires sur le site Desaix a permis de libérer un troisième plateau de vestiaires de 150 m².

Le plan d'aménagement et d'occupation sera défini en 2014.



concevant des contenus et médias (papier, numérique, téléphone) qui rendent l'information administrative et le débat public accessibles à tous les citoyens. Elle a aussi pour ambition d'être un **industriel responsable**, notamment sur sa chaîne graphique, en maîtrisant les ressources consommées, en prévenant les pollutions et en réduisant ses émissions de gaz à effet de serre.

Par ailleurs, le fonctionnement de la DILA doit être exemplaire. **Administration responsable**, la DILA s'attache à promouvoir l'achat durable, à maîtriser la production de ses déchets et la consommation énergétique de ses locaux administratifs. Elle cherche enfin à améliorer ses pratiques en tant qu'**employeur responsable**, en veillant à la santé, au bien-être et à l'employabilité de son personnel.



Les cœurs de métier en 2013 : éditeur et imprimeur

Un service public responsable

Accessibilité et sobriété des services en ligne

Offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations est une des missions de la DILA. Sa politique de diffusion s'attache à n'exclure

personne et propose des médiums complémentaires (papier, web, mobile, téléphone) qu'elle rend accessibles au plus grand nombre.

Ainsi, depuis plusieurs années, la DILA s'attache à ce que ses sites internet soient consultables par chacun, quels que soient sa situation, son handicap (visuel, auditif, moteur...) et le matériel utilisé. Les actions menées pour y parvenir contribuent à améliorer la qualité des services en ligne : navigabilité plus intuitive, ergonomie compatible à tous les supports informatiques.

Ce principe d'accessibilité rend aussi les sites plus sobres, leur hébergement et leur chargement moins consommateurs de ressources (matériel informatique et énergie), ce qui engendre un bénéfice environnemental.

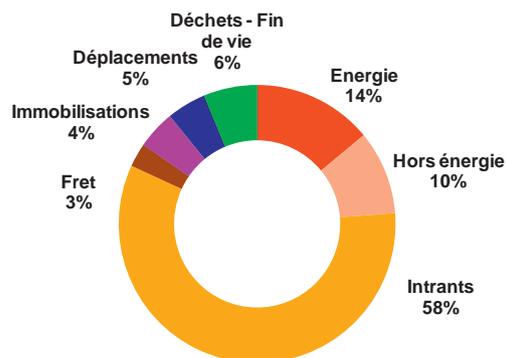
Inscrite dans un processus d'amélioration continue, la DILA publie chaque année les résultats de ses audits de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA).

En voici les principaux résultats :

| Site | Pourcentage de conformité au RGAA* | | Commentaire |
|---------------------------|------------------------------------|------------|---|
| | Audit 2013 | Audit 2012 | |
| <i>legifrance.gouv.fr</i> | 83 % | 86 % | Le périmètre de l'audit a été élargi aux pages de formulaires, permettant de déceler de nouveaux axes de progrès. |
| <i>info-financiere.fr</i> | 91 % | 90 % | |
| <i>vie-publique.fr</i> | 85 % | 83 % | |
| <i>service-public.fr</i> | 79 % | 74 % | |
| <i>BOAMP</i> | 89 % | - | Premier audit en 2013 |
| <i>BODACC</i> | 80 % | - | Premier audit en 2013 |
| <i>acte-etat-civil.fr</i> | - | 96 % | Le site a été intégré à l'outil <i>Mes démarches en ligne</i> qui n'a pas été géré par la DILA en 2013. |

*niveaux visés par le cadre réglementaire (A et AA).

Un industriel responsable



L'activité Imprimerie

Attentive à maîtriser les impacts de son activité industrielle, la Dila a élaboré une politique environnementale qu'elle décline sur sa chaîne graphique (*voir encadré*).

Certifiée ISO 14001 depuis 2012, PEFC™ depuis 2011 et Imprim'Vert® depuis 2008, elle a maintenu cette triple certification en 2013, contribuant ainsi à l'exemplarité de l'État.

Le renouvellement de la norme internationale ISO 14001 a permis d'enrichir le système de management environnemental sur la chaîne graphique.



Conformément aux principes de la norme ISO 14001, la DILA organise sa démarche dans un processus d'amélioration continue qui lui permet d'agir sur le long terme : analyser, planifier, agir, contrôler et améliorer.

En 2013, trois nouveaux axes ont enrichi le plan d'action environnemental : l'optimisation de la gestion des déchets, le suivi et la réduction des consommations de papier et d'énergie. Ils complètent ceux déjà en cours sur la gestion des produits dangereux et la réduction des nuisances sonores.

Les actions ont principalement porté sur :

- l'analyse des causes des impacts : détection des pics de gâche papier pour mieux les réduire, réalisation d'un diagnostic de performance énergétique ;
- l'amélioration des systèmes en place : récupération de la chaleur émise par le compacteur pour chauffer les ateliers ; renforcement du tri des déchets dans les ateliers (renouvellement de l'affichage, signalétique des papiers, suivi des prestataires de recyclage).

La DILA poursuit son effort de réduction des nuisances sonores. En complément des travaux d'isolation phonique réalisés depuis 2012, elle maintient une écoute attentive et un dialogue avec les riverains pour identifier les éventuelles gênes occasionnées et y remédier dans les plus courts délais.

La politique environnementale de la DILA : trois axes prioritaires

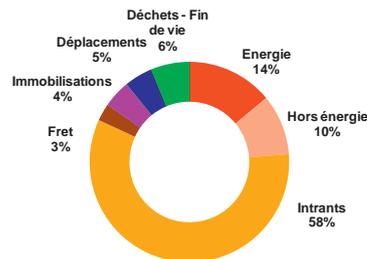
- La maîtrise de l'impact environnemental par un usage maîtrisé des ressources en eau, énergies, papier et ressources renouvelables ou recyclées, la gestion des déchets et la réduction des émissions sonores.
- La concertation et l'écoute, auprès de ses publics et partenaires externes (riverains, fournisseurs, clients, citoyens...) et internes.
- L'amélioration continue, notamment par la mobilisation des équipes et des fournisseurs, et l'évaluation de ses actions.

La responsabilité au cœur de notre fonctionnement

Une administration responsable

Le Bilan Carbone®

La DILA a élargi le bilan de gaz à effets de serre publié en 2012 en réalisant une étude plus complète suivant la méthodologie Bilan Carbone® de l'ADEME. Cette analyse a abouti à un plan d'actions ciblant les **trois** principaux postes d'émission : **achat de produits et services, énergie, climatisation**.



Répartition des postes du Bilan Carbone® de la DILA en 2011 (en téqCO2)

Le plan d'actions associé

| Postes d'émissions concernés | Actions associées |
|--|---|
| Intrants | <ol style="list-style-type: none">1. Poursuivre les efforts de réduction de la gâche papier.2. Développer les pratiques d'éco-édition, notamment <i>via</i> l'utilisation de papiers à moindre grammage et de papier recyclé.3. Développer des outils permettant de mieux connaître l'impact des papiers utilisés.4. Sensibiliser le personnel aux éco-gestes permettant de réduire les consommations de papier bureautique. |
| Énergie et climatisation (hors énergie) | <ol style="list-style-type: none">1. Réaliser un audit énergétique du site Desaix.2. Mettre en place une gestion technique centralisée sur le site Desaix.3. Optimiser la gestion du chauffage et la climatisation de l'ensemble des sites gérés par la DILA.4. Optimiser les consommations de la salle serveurs.5. Sensibiliser les salariés aux éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie. |

Une contribution à la politique d'exemplarité de l'État en matière de DD

Afin d'intégrer les enjeux de responsabilité sociale à son fonctionnement, la DILA poursuit son travail sur deux priorités fixées par la circulaire du Premier ministre du 3 décembre 2008 relative à l'exemplarité de l'État en matière de développement durable : la commande publique et les comportements écoresponsables.

– Des achats responsables : depuis 2011, la DILA intègre les enjeux du Développement durable au processus achat de son organisation.

Sur 71 marchés notifiés en 2013, plus de 20 % ont intégré des exigences environnementales ou sociales allant au-delà du simple respect de la réglementation.

Quelques exemples d'exigences intégrées aux marchés :

| Objet du marché | Enjeux intégrés |
|---|--|
| Fourniture de papier industriel | <ul style="list-style-type: none"> - Papier issu de forêts gérées durablement ou de fibres recyclées, blanchis sans dérivés de chlore ou azurants optiques. - Notation de la traçabilité des informations environnementales des papiers (5 % de la note globale). |
| Plaques offset | <ul style="list-style-type: none"> - Produits nécessitant moins d'additifs chimiques. - Notation des engagements, méthodes et moyens mis en œuvre en faveur du développement durable (5 % de la note globale). |
| Prestation de nettoyage des locaux | <ul style="list-style-type: none"> - Intégration d'une clause d'insertion sociale. - Produits de nettoyage portant l'écolabel européen. - Formation des agents de nettoyage aux éco-gestes. - Meilleure organisation du tri des déchets de bureau. |
| Prestation de restauration collective | <ul style="list-style-type: none"> - Offre de menus équilibrés. - Développement des denrées issues : <ul style="list-style-type: none"> - de l'agriculture biologique ; - du commerce équitable. - Promotion de l'achat durable de poisson et autres ressources halieutiques, - Promotion de produits de nettoyage éco labélisés. |
| Prestation d'entretien des espaces verts | <ul style="list-style-type: none"> - Produits phytosanitaires issus de l'agriculture biologique, du compost ou portant l'écolabel européen. - Tri sélectif des déchets et valorisation des déchets verts. - Promotion de techniques de désherbage sans utilisation de produits chimiques. |

La DILA a aussi développé l'achat de prestations à des organismes d'insertion par l'activité économique ou à des structures employant une majorité de travailleurs handicapés.

| Nature des commandes | Prestataires et montants |
|--|---|
| Prestations d'impression et de métallurgie (vestiaires) | <ul style="list-style-type: none"> – Régie industrielle des établissements pénitentiaires (RIEP) – 6 commandes pour un montant total de 70 000 euros. |
| Achat de façon : insertion d'encart, CD, enveloppes... | ESAT 23 commandes pour un montant total de 25 000 euros. |

Des comportements écoresponsables

Depuis 2011, la DILA sensibilise ses équipes à l'adoption de comportements écoresponsables. En 2013, ces actions ont porté sur les déplacements intersites et le tri des déchets.

| Circulaire du 3 décembre 2008 | Actions menées en 2011 | Actions menées en 2012 | Actions menées en 2013 |
|--|---|---|---|
| Tri des déchets | <ul style="list-style-type: none"> – Amélioration du tri des consommables d'impression. – Meilleur suivi des déchets d'équipements électriques et électroniques. – Animations dans le cadre de la semaine européenne de réduction des déchets. | <ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation au tri des consommables d'impression. – Déploiement du tri du papier dans les bureaux du site Desaix. – Sensibilisation au tri des déchets. | <ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation au tri des déchets. – Organisation plus efficace du tri des déchets papier de bureau sur le site Voltaire, |
| Consommations | | <ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation à la consommation de papier dans les bureaux. – Réduction des consommations d'eau. | <ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation aux éco-gestes liés aux consommations de bureaux (papier, énergie). |
| Déplacements professionnels raisonnés | <ul style="list-style-type: none"> – Développement du covoiturage intersite. | | <ul style="list-style-type: none"> – Remplacement d'une voiture à essence par un véhicule électrique. – Aménagement d'un local vélo sur le site Desaix. |

Santé au travail

La DILA poursuit son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS). La démarche, lancée en 2009, s'est fixé entre autres objectifs de former l'ensemble des « cadres encadrants » à cette question d'ici 2015. Fin 2013, 95 d'entre eux (70 %) sont déjà formés.

Par ailleurs, en 2013, 20 secouristes du travail ont vu leur formation renouvelée et 22 nouveaux ont été formés. La DILA peut ainsi compter sur 78 secouristes bénévoles.

Un employeur responsable



Premier départ en congé solidaire suite à la signature d'une convention de partenariat avec l'association Planète Urgence. Ce dispositif, qui permet à chaque collaborateur de la DILA de partir en mission de solidarité, est reconduit pour l'année 2014.



ANNEXES

- Annexe I. – **Textes de référence**
- Annexe II. – **États comptables et financiers**
- Annexe III. – **Les sites Internet**
- Annexe IV. – **Les évolutions mensuelles des visites des sites Internet**

ANNEXE I

TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Arrêté du 13 avril 2012 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'administration légale et administrative
- Arrêté du 11 janvier 2010 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un COEPIA

ANNEXE II

DONNÉES BUDGÉTAIRES ET COMPTABLES

États comptables et financiers 2013

NB : Bilan et Compte de résultat simplifiés du budget annexe avant retraitement et intégration.

| Budget annexe "Publications officielles et information administrative" | | | | |
|--|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Actif | | 2013 | 2012 | 2011 |
| Actif immobilisé | Immobilisations incorporelles | 26 480 324 | 23 748 079 | 20 198 591 |
| | Immobilisations corporelles | 31 711 854 | 31 811 441 | 46 019 057 |
| | Immobilisations financières | 112 864 | 165 825 | 213 856 |
| | <i>sous-total 1</i> | 58 305 041 | 55 725 345 | 66 431 503 |
| Actif circulant | Stocks | 5 520 568 | 3 109 315 | 4 485 453 |
| | Avances et acomptes versés sur commandes | 157 529 | | 274 872 |
| | Créances Trésorerie | 29 509 258 | 29 114 030 | 40 439 092 |
| | <i>sous-total 2</i> | 465 197 885 | 436 882 042 | 413 079 295 |
| Total | | 523 502 926 | 492 607 387 | 479 510 798 |
| Charges | | | | |
| | Charges d'exploitation | 181 415 384 | 181 401 512 | 168 081 573 |
| | Charges financières | 104 | 171 | 2 481 |
| | Charges exceptionnelles | 313 452 | 8 159 692 | 431 394 |
| | Excédent * = | 28 586 343 | 17 213 422 | 46 739 448 |

* au sens comptable pour la notion budgétaire voir page 78

| Passif | | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Capitaux propres | Capital | 18 580 224 | 18 580 224 | 24 545 901 |
| | Réserves | 446 384 276 | 431 731 673 | 384 992 226 |
| | Report à nouveau | | -2 560 819 | |
| | Résultat | 28 586 343 | 17 213 422 | 46 739 448 |
| | <i>sous-total 1</i> | 493 550 843 | 464 964 500 | 456 277 574 |
| Provisions pour risques et charges | | 6 615 822 | 6 118 389 | 1 470 546 |
| | <i>sous-total 2</i> | 6 615 822 | 6 118 389 | 1 470 546 |
| Dettes | Dettes financières | 8 843 | 8 843 | 8 843 |
| | Avances et acomptes reçus sur commandes en cours | 449 | 0 | 449 |
| | Autres Dettes | 13 876 403 | 12 614 035 | 15 575 678 |
| | Trésorerie | 0 | 0 | |
| | <i>Produits constatés d'avance</i> | 9 450 566 | 8 901 620 | 6 177 708 |
| | <i>sous-total 3</i> | 23 336 262 | 21 524 498 | 21 762 678 |
| Total | | 523 502 926 | 492 607 387 | 479 510 798 |
| Produits | | | | |
| | Produits d'exploitation | 208 552 417 | 204 599 400 | 213 432 087 |
| | Produits financiers | 729 | 72 | 288 |
| | Produits exceptionnels | 1 762 136 | 2 175 325 | 1 822 521 |
| Déficit = | | | | |

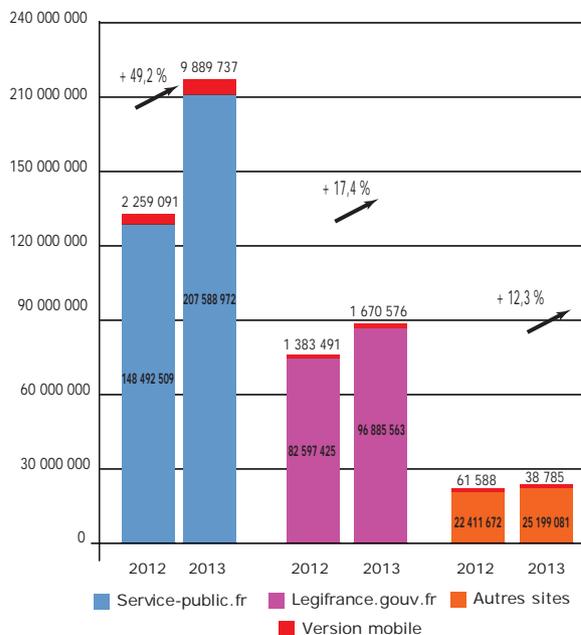
ANNEXE III

LES SITES INTERNET

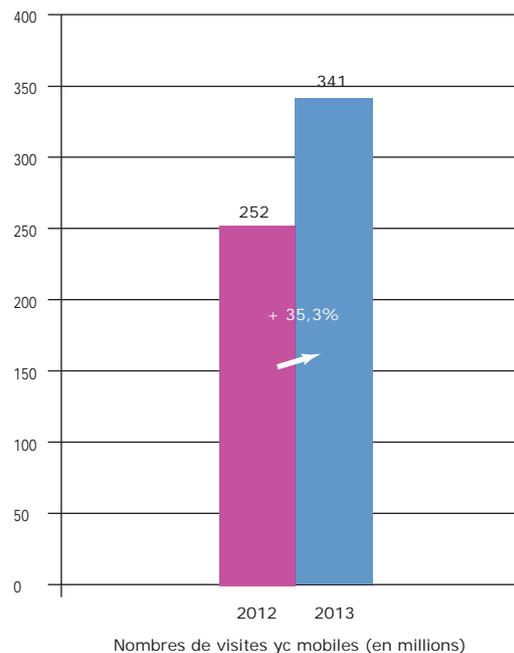
En 2013, les sites de la DILA ont reçu 341 millions de visites soit une forte croissance de l'audience : + 35 % par rapport à 2012 (+ 89 millions de visites). *Service-public.fr* et Légifrance représentent 92,6 % de la fréquentation en 2013 (91 % en 2012). Cette fréquence, fidèle et assidue, confirme la belle progression des usages et de la qualité de nos sites, notamment pour

service-public.fr et *legifrance.gouv.fr*, qui sont les deux premiers sites de la toile gouvernementale côté "offre de services". Les connexions via mobiles continuent de progresser : pour service public, il y a un report des usages vers la version mobile (+ 7 millions de visites sur mobiles par rapport à 2012).

Fréquentation en nombre de visites via internet (desktop) et via mobiles

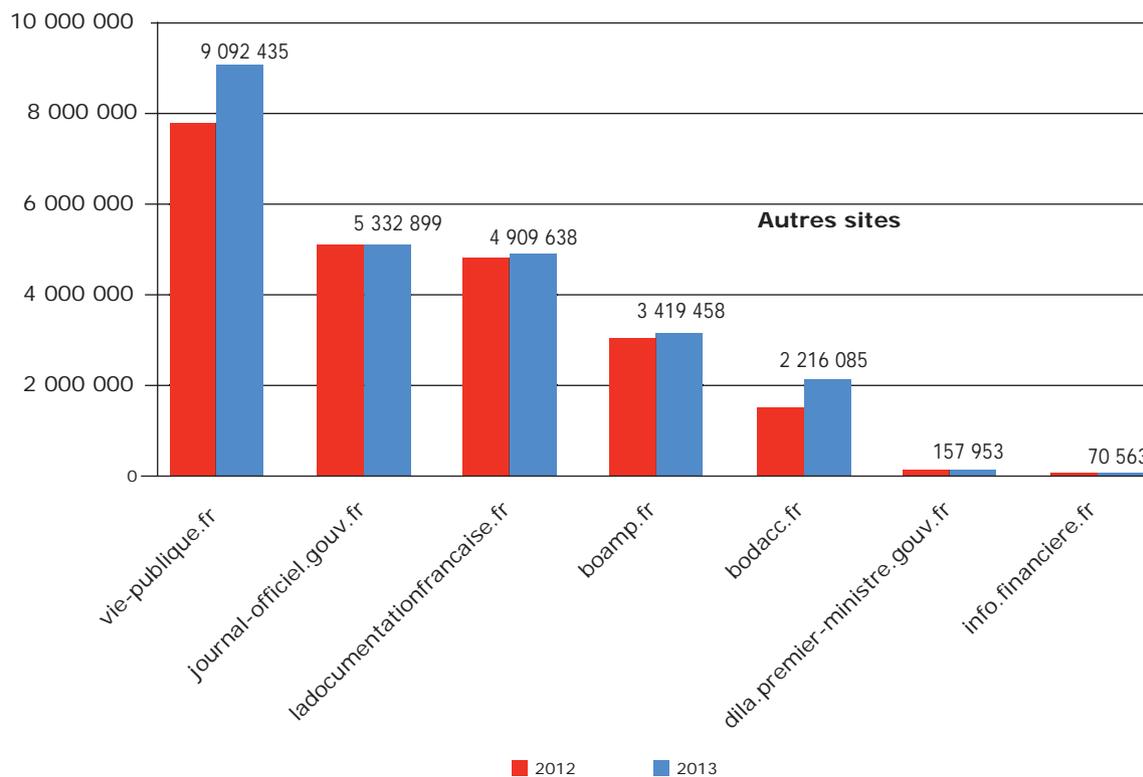


Les 9 sites de la DILA



Nombre de visites – y compris sur mobiles – sur nos autres sites

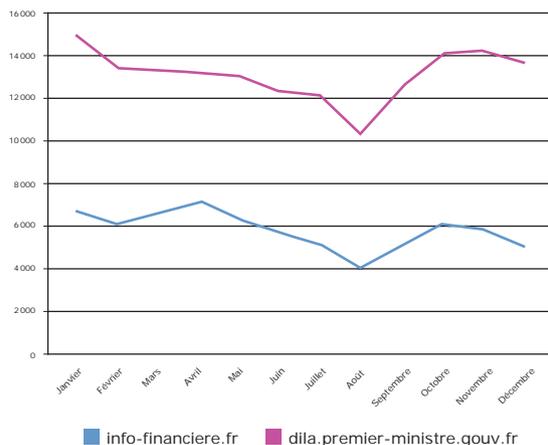
25,2 millions de visites en 2013



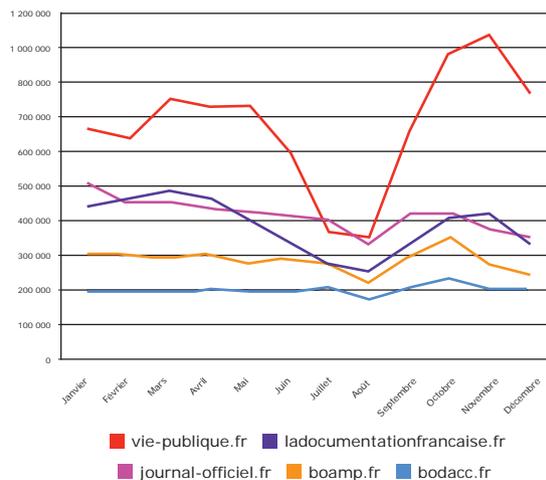
ANNEXE IV

ÉVOLUTIONS MENSUELLES DES VISITES EN 2013

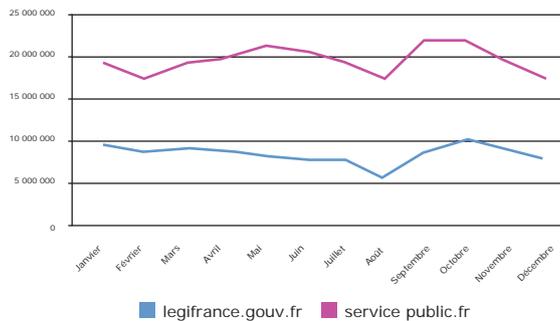
Évolution des visites

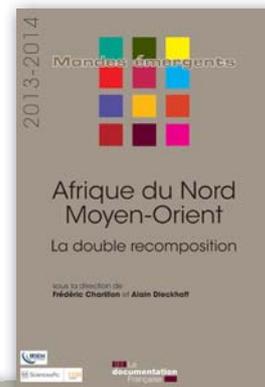
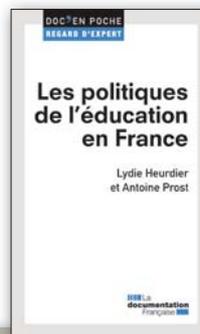


Évolution des visites



Évolution des visites





Service-Public.fr
Le site officiel de l'administration française

Legifrance.gouv.fr
LE SERVICE PUBLIC DE LA DIFFUSION DU DROIT

La documentation Française

DILA

Les éditions des
JOURNAUX OFFICIELS

3939
Allo Service-Public

VIE
PUBLIQUE
Au cœur du débat public

BOAMP.fr

Info-financiere.fr

BODACC.fr
Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales

Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix 75015 Paris

Tél. 01 40 58 75 00

www.dila.premier-ministre.gouv.fr

Direction de la communication

Tél. 01 40 15 70 42

dircom@dila.gouv.fr

