LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La mission de la direction de l'information légale et administrative est de donner un large accès à une information et à un débat public de qualité et cela à un moindre coût économique, social et environnemental. Dans un contexte économique tendu, il est devenu plus difficile, mais reste indispensable, de mettre au cœur de nos décisions les enjeux environnementaux et sociaux. Ceux-ci peuvent d'ailleurs être une formidable occasion d'innover pour trouver de nouvelles opportunités. C'est à cette condition que la DILA pourra jouer pleinement son rôle d'éditeur et d'imprimeur de référence de l'État.

Il reste encore des efforts à réaliser pour mobiliser l'ensemble de ses parties prenantes sur un projet commun de développement durable mais il est indéniable que la dynamique est lancée au sein de l'organisation.

Consciente que *« le développement durable n'est pas un état prédéterminé idéal à atteindre mais un processus concerté d'amélioration »* (préambule de la Stratégie nationale du développement durable (SNDD)), la direction de l'information légale et administrative est résolument engagée à mieux assumer sa responsabilité sociétale.

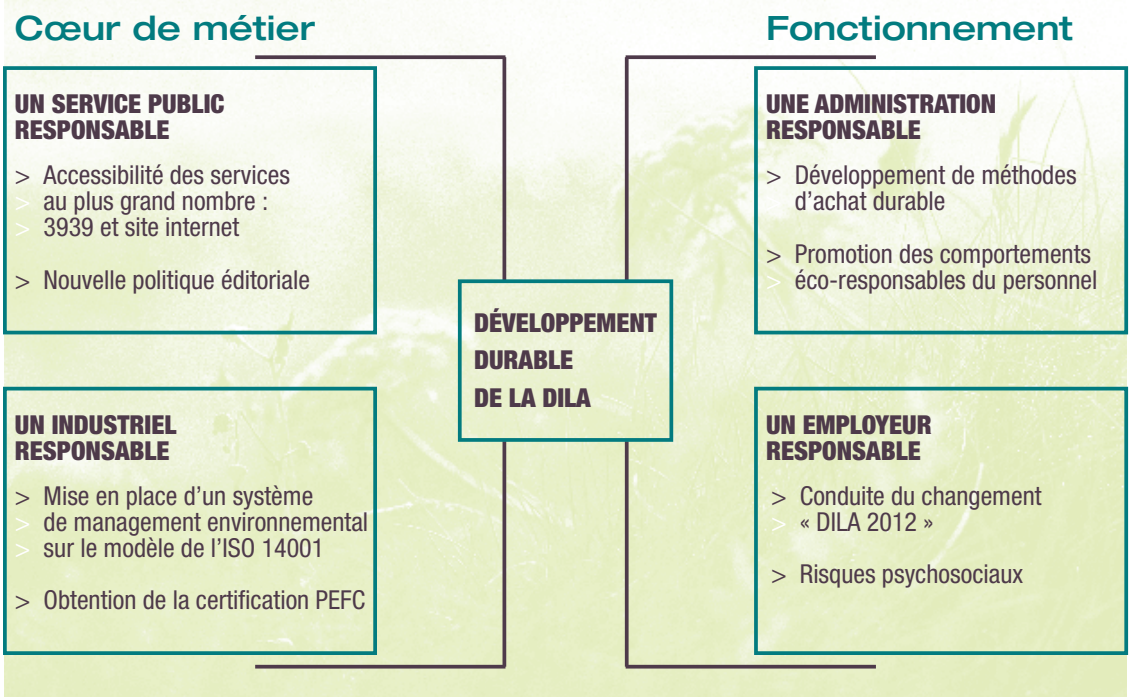
Didier François, directeur adjoint

La politique de développement durable

2011 est pour la DILA, l'année de mise en œuvre de ses ambitions en matière de développement durable, après avoir mené son diagnostic et défini sa politique en 2010.

- Création du pôle Développement durable rattaché au directeur adjoint
- Diagnostic DD de la DILA
- Définition de la politique DD
- Mise en œuvre de la politique DD
- Renforcement des effectifs du pôle DD
- Obtention de la certification PEFC

Les premières orientations visent à la fois le cœur de métier de la DILA et son mode de fonctionnement, au travers des quatre métiers qui structurent l'activité :



Le cœur de métier

Un service public responsable

L'accessibilité des services au plus grand nombre : 3939 Allo Service public et sites internet

L'une des missions de la DILA est d'offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations. Il est donc de sa responsabilité de développer une politique de diffusion qui n'exclut personne. Cette politique est menée sur deux axes complémentaires :
– utiliser des canaux de diffusion variés (internet, téléphone, centre de documentation, librairies…) afin de toucher des populations aux besoins et usages différents ;
– rendre chacun de ces canaux accessible au plus grand nombre.

> Diversifier les canaux de diffusion de l'information

Répondant à la demande de la Délégation interministérielle à l'orientation (DIO), la DILA ouvre, le 6 décembre 2011, le service téléphonique « Orientation pour tous » *via* le numéro unique 0811 70 3939. Celui-ci permet à toute personne qui le désire d'être informée et conseillée en matière d'orientation professionnelle. Le téléphone constitue

un moyen d'accès indispensable pour ceux qui ne disposent pas d'internet ou qui ne sont pas à l'aise pour y chercher ce type d'information. Avec ce service décliné en deux niveaux – général et approfondi, chacun peut bénéficier, de vive voix, d'un accès pédagogique à des renseignements et des conseils essentiels relatifs à son orientation professionnelle (formations et métiers).

> Rendre chaque canal accessible au plus grand nombre

Depuis 2005, la DILA s'efforce de rendre ses sites internet accessibles sans perte d'information. Le référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) définit les critères techniques auxquels les sites doivent répondre. Concrètement, il s'agit par exemple de travailler sur les contrastes de couleur, de permettre une navigation sans utilisation de la souris ou de rendre le site compatible avec les logiciels de retranscription orale du contenu.

Cette démarche permet aussi de développer des sites qui ne nécessitent pas un équipement informatique exigeant, évitant ainsi de contribuer à la fracture numérique.

Une nouvelle politique éditoriale

Afin de rendre le débat public accessible au plus grand nombre, la DILA a souhaité redéfinir sa politique éditoriale. L'écoute de ses lecteurs a permis de faire émerger le besoin d'élargir le public traditionnel de La Documentation française, majoritairement composé d'experts. L'offre éditoriale répondra aux attentes de trois types de lecteurs définis comme étant profane, éclairé et averti. Première décision, qui se concrétisera dès le début d'année 2012 : la conception d'une nouvelle collection « Doc' en poche », en trois séries pour répondre aux trois publics, proposée à coût modique et rédigée par des auteurs experts et impartiaux. Autre décision : la suppression des revues *Regards sur l'actualité* et *Problèmes politiques et sociaux*, dont le traitement de l'information et les cibles étaient redondants avec les autres publications.

Un industriel responsable

La DILA est engagée depuis plusieurs années dans des démarches environnementales qui contribuent également à développer la qualité de ses prestations.

La chaîne graphique est une cible prioritaire, sur laquelle l'orientation Qualité Développement durable a été déployée. Cette orientation s'appuie sur les processus pour intégrer les exigences du développement durable et est organisée en mode projet.

Décidée à maîtriser les impacts environnementaux spécifiques à son activité industrielle en milieux urbain, la DILA a choisi de mettre en place un système de management environnemental.

Les analyses environnementale et réglementaire ont été menées, la politique environnementale définie, et le premier plan d'actions élaboré sur un mode collaboratif (*se reporter encart…)* traite des impacts significatifs identifiés ; l'ensemble constitue les premières étapes vers la certification ISO 14001.

Dans l'objectif de prévenir les risques psychosociaux que cette démarche est susceptible de générer, un premier outil d'évaluation a été conçu avec Santé au travail et

dont les résultats sont encourageants : 86 % des personnes interrogées adhèrent à la démarche, dont elles estiment qu'elle leur apporte des compétences (100 %) et un sentiment d'utilité au travail (86 %).

Par ailleurs et sans attendre, certaines actions ont été menées pour imprimer en maîtrisant nos impacts sur l'environnement :

- **DILA certifiée *PEFC*™ (remplacer par le logo) en 2011**, en choisissant de s'approvisionner en papiers industriels issus de forêts gérées durablement ou recyclés.
- L'utilisation des **encres végétales** à hauteur de 87 % pour les machines feuilles.
- La **réduction des déchets**, notamment celle de la gâche papier qui s'est stabilisée à 14 % en 2010 malgré l'installation d'une nouvelle rotative qui a généré beaucoup d'ajustements sur le second trimestre.

Actions qui sont venues compléter une gestion des déchets conforme, depuis 2008, aux exigences de la marque .

Enfin, pour mieux gérer la chaîne graphique, une étude de l'adéquation des stocks de produits imprimés à leur diffusion a été menée, contribuant à la nouvelle politique éditoriale.

La responsabilité au cœur de notre fonctionnement

Une administration responsable

Pour intégrer les enjeux du développement durable à son fonctionnement, la DILA a suivi deux priorités fixées par la circulaire du 3 décembre 2008 signée par le Premier ministre relative à l'exemplarité de l'État en matière de développement durable :

- Des méthodes **d'achats durables** ont été développées et une quinzaine d'opérationnels, parmi les équipes de la commande publique et les clients internes, a été sensibilisée à la démarche. Deux marchés pilotes encore en cours de rédaction permettront de tester cette démarche. Dans un deuxième temps, la DILA pourra la déployer à un large panel de familles d'achats, participant ainsi à la politique de l'État en faveur du développement durable.
- Pour **développer les comportements éco-responsables**, vingt-quatre actions ont été proposées par un groupe de collaborateurs volontaires (*voir encadré*). Parmi elles, quatre actions ont été menées en 2010 et six autres engagées.

Circulaire du 3 décembre 2008	Actions menées en 2011	Actions en cours à fin 2011
Gestion des déchets	– Redéploiement du système de tri des consommables d'impression – Amélioration du suivi du devenir des déchets des équipements électriques et électroniques – Relai de la semaine européenne de réduction des déchets sur les trois sites parisiens et sur l'intranet	– Réduction des impressions dans les bureaux – Déploiement du tri du papier dans les bureaux du site Desaix – Tri des déchets de la cafétéria du site Desaix
Économies d'énergie		– Extinction ou mise en veille des appareils électroniques dans les bureaux – Économies d'énergie liées à l'éclairage
Déplacements professionnels raisonnés	– Développement du covoiturage intersites	
Autres		– Économies d'eau – Promotion des congés solidaires

Des méthodes collaboratives à l'appui des projets DD

La DILA a souhaité impliquer dans sa démarche de développement durable ses parties prenantes internes afin que ses actions soient les plus pertinentes et les plus efficientes. Deux exemples :

Les ambassadeurs ISO 14001

Afin d'élaborer le plan d'actions environnementales à mener, un ou plusieurs équipiers de chacun des processus de la chaîne graphique, désignés sous le nom d'« ambassadeur », ont proposé des solutions pour réduire les impacts significatifs sur lesquels la DILA doit s'améliorer. L'ensemble de ces propositions constituent le plan qui a été examiné et validé en Comité Directeur du projet. Ces mêmes ambassadeurs se retrouveront ensuite avec un binôme responsable afin d'identifier les délais et les ressources permettant de prioriser les actions. Cette démarche permet de s'assurer que les actions sont connues, comprises et légitimes au sein des équipes.

Le groupe de sensibilisation au DD

Pour développer les comportements éco-responsables, l'équipe développement durable s'est appuyée sur un groupe de vingt-cinq collaborateurs volontaires issus d'une dizaine de départements. Ensemble, ils ont fait émerger trente-cinq recommandations permettant de rendre les comportements plus responsables. La Direction en a priorisé dix. Cette démarche assure une légitimité renforcée à la mise en place de ces actions.

Un employeur responsable

La conduite du changement « DILA 2012 »

La DILA s'est mobilisée au second semestre 2011 pour préparer la deuxième étape de sa réorganisation suite à la fusion de la DJO et de la DDF. Afin de mettre en place une organisation optimisée qui maîtrise ses ressources, elle a fait appel aux capacités d'innovation d'une grande partie de l'encadrement pour imaginer comment mieux fonctionner.

Dans la lignée de la SNDD, la DILA s'est efforcée de multiplier les lieux de concertation et les acteurs associés afin de permettre à tous de s'approprier le projet et ce, à toutes les étapes et le plus en amont possible.

- **Méthode collaborative** : 16 groupes de travail ont été mis en place pour réfléchir à l'ensemble des thématiques ciblées. Plus de 120 collaborateurs ont contribué à la centaine d'ateliers organisés pendant l'automne. Ces groupes de travail ont livré des propositions fonctionnelles qui serviront de fondation à l'organisation finale.

- **Transparence** : Un effort important de communication sur la méthode et sur l'avancement des travaux a été fourni. Ainsi au lancement du projet, la Direction s'est mobilisée pour expliquer elle-même la méthode auprès de chaque groupe de travail. Une lettre d'information a été envoyée tous les quinze jours à l'ensemble des collaborateurs, faisant un point sur l'avancement du projet et donnant la parole aux pilotes des ateliers. Les livrables de chaque étape ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs, tandis qu'au terme des travaux, le Directeur adjoint a présenté les résultats de la réflexion collective en réunissant chaque département.

- **Dialogue social** : Au-delà des consultations obligatoires, la DILA a présenté les livrables de chaque étape à un « comité ad hoc » réunissant l'ensemble des représentants des personnels ; ce comité s'est réuni trois fois sur le dernier trimestre 2011. Les questions posées ont permis de clarifier ces livrables avant qu'ils ne soient diffusés.

Les risques psychosociaux

La DILA poursuit son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS), démarche engagée dès 2009, et qui s'est concrétisée en 2011 par trois actions majeures.

Les acteurs de prévention et leur rôle d'écoute ont été présentés aux salariés de la DILA et de la SACIJO *via* une action de communication interne. Parallèlement, un dispositif de sensibilisation à la médiation des acteurs de la prévention – des membres du CHS-CT et des représentants du personnel –, s'est mis en place, tandis qu'une cellule de médiation au sein de la commission des RPS a été créée.

Pour y tenir le rôle de médiateurs internes, l'assistante sociale du personnel et l'une des infirmières de Santé au travail ont entamé une formation à la médiation en entreprise.