



Développement **durable** DILA





Être responsable

L'ambition de la Direction de l'Information légale et administrative de jouer pleinement son rôle d'éditeur et d'imprimeur de référence de l'État implique qu'elle prenne pleinement en compte les enjeux de développement durable : il s'agit d'assurer la soutenabilité de notre modèle économique tout en affirmant notre responsabilité sociale à l'égard de nos collaborateurs et en réduisant nos impacts sur l'environnement.

La mise en place d'une politique pour servir ces ambitions est un des objectifs stratégiques retenus pour la DILA, figurant donc au tableau de bord de la direction. Elle s'est concrétisée en 2010 par le lancement de la démarche et de projets pilotés par la mission Développement durable, placée directement sous ma responsabilité. Elle s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie nationale de développement durable (SNDD).

Didier FRANÇOIS,
Directeur-adjoint
de l'information légale et administrative

La DILA construit sa démarche de développement durable

Démarche est bien le terme qui convient car, comme l'affirme la SNDD, le *développement durable n'est pas un état à atteindre mais un processus concerté d'amélioration*. En effet, les enjeux environnementaux, sociaux et économiques sont nombreux, complexes et parfois difficiles à concilier. Toute décision a des impacts et il s'agit donc d'arbitrer. Mettre en place une démarche de développement durable à la DILA, c'est faire en sorte que l'ensemble de l'organisation progresse dans sa capacité à réaliser les meilleurs arbitrages possibles.

La difficulté de prise en compte des enjeux pousse à renforcer l'approche par le dialogue avec les parties prenantes, qu'elles soient internes (salariés et partenaires sociaux) ou externes (secrétariat général du Gouvernement, donneurs d'ordre, fournisseurs...). Cette ouverture constitue en elle-même un défi à relever.

Accompagner le développement de la DILA : les priorités stratégiques

L'année 2010 aura été pour la DILA l'année de la mise en place de son orga-

nisation, de la définition de son projet stratégique autour de cinq grands objectifs : moderniser la diffusion légale, développer la performance de l'information administrative, réussir sa chaîne de production intégrée, contribuer à une politique publique interministérielle en valorisant la performance des fonctions support.

Avant même la fusion, la Direction avait engagé une réflexion sur la prise en compte du développement durable au sein de la future DILA qui a conduit à la création dans son organisation d'un pôle Développement durable, chargé de faire émerger des projets et de les animer.

Pour ce faire, il a d'abord fallu, entre avril et juillet 2010, élaborer le diagnostic des enjeux liés à son cœur de métier et l'état des lieux des pratiques dans les départements. Des orientations prioritaires ont pu en être dégagées puis déclinées en plans d'actions par les acteurs concernés.

En intégrant le cadre plus large de la conduite du changement menée à la DILA en 2010, la démarche développement durable est le fait de chaque département, et participe ainsi à la construction de l'identité DILA. Pour

illustrer ce principe, chaque département a inclus, dans les chapitres du rapport annuel 2010, le compte-rendu de son action en matière de développement durable, dont une synthèse se trouve en pages 13 à 16.

Les grandes orientations Développement durable

Suite au diagnostic des enjeux, il est apparu évident que l'ambition de la Dila d'être l'imprimeur de référence de l'État exigeait d'elle qu'elle soit exemplaire sur son processus d'impression. La SNDD s'articule en effet autour de la définition de neuf défis stratégiques qu'il s'agit de relever. Le premier est de tenir compte de tout le cycle de vie des produits pour aller vers une consommation et une production durables. Il s'agit, pour la DILA, de fournir aux acteurs publics qui font appel à elle des produits aux impacts maîtrisés. C'est donc par là qu'il faut commencer.

Pour transformer cette exigence en démarche d'amélioration continue, il a été proposé une approche « Qualité Développement durable », fondée sur l'analyse des processus impression avec, pour objectifs :

- la satisfaction du client,
- la performance économique,
- la maîtrise des risques,
- l'intégration des exigences du Développement durable, dont l'écoute et la prise en compte des parties prenantes.

Une même approche « Qualité Développement durable » se déclinera sur l'achat responsable, qui constitue le premier volet d'action cité par la circulaire du Premier ministre, datée du 3 décembre 2008 sur l'exemplarité de l'État au regard du développement durable.

De manière plus transversale, une démarche de sensibilisation, d'information et d'implication du personnel au développement durable sert de levier pour asseoir la prise de conscience et encourager les initiatives et les comportements éco-responsables. La Dila considère que cette sensibilisation peut devenir un facteur clé d'innovation et de différenciation menant à une compétitivité et une performance accrues. C'est pourquoi le pôle Développement durable a organisé fin 2010 trois groupes de travail internes réunissant des agents volontaires et concernés, afin d'identifier dans les activités de la DILA des pistes d'amélioration au sens du développement durable, ainsi que des initiatives citoyennes que la DILA pourrait encourager.

Le développement durable s'intègre à l'activité

L'identité de la DILA se construit sur quatre métiers :

- un service public d'édition, de documentation et de diffusion,
- un industriel imprimeur,
- un employeur,
- un commerçant.

Sa démarche de responsabilité se propose de prendre en compte les perspectives de développement durable de chacun de ces quatre métiers, de façon complémentaire. Pour illustrer cette approche, voici quelques exemples de pratiques sur lesquelles la réflexion Développement durable s'est penchée.

Être un service public responsable...

...c'est s'assurer que le citoyen reste au cœur de toutes ses actions et assumer sa mission en intégrant les exigences plus larges de l'État et de la société telles que l'économie de ressources, la limitation des impacts négatifs (sociaux, environnementaux et économiques), la contribution au tissu économique et à l'emploi...

Un enjeu pour la DILA : l'accessibilité des sites internet publics

Internet est devenu l'un des principaux vecteurs d'information. Garantir son accessibilité aux personnes handicapées est primordial pour participer à l'égalité des chances. En ce sens, il s'agit pour la DILA de s'assurer que tout citoyen, quel que soit son handicap éventuel (visuel, auditif, moteur...) puisse accéder à l'ensemble du contenu diffusé sur ses sites.



Olivier Garry, responsable adjoint du département des produits internet et administration à distance (DPIAD), en charge du projet accessibilité des sites de la DILA, expose comment cet enjeu est pris en considération.

« La mise en conformité des sites internet publics vise à rendre accessibles à tous les publics les données en ligne. Dès 2005, nous faisons du développement durable avant l'heure : le décret de 2009 a officialisé la démarche, mais l'engagement était déjà présent. Cet engagement s'incarne dans le RGAA* qui définit des critères techniques auxquels nous cherchons à répondre. Des associations de personnes handicapées se font les relais de cette démarche

* Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

« L'accessibilité (...) participe à 100% à la démarche Développement durable »



et nous aident à l'améliorer de façon constante. C'est une démarche de co-construction qui répond tout à fait aux attentes du développement durable.

Cette approche, nous l'avons également mise en place en interne dans le but d'homogénéiser les processus de gestion des différents sites de la Dila afin qu'ils répondent tous, d'ici à l'automne 2011, aux critères d'accessibilité. Nous avons ainsi créé, l'année passée, un groupe projet transversal spécifiquement consacré à cette question. Le groupe projet se compose d'un comité de pilotage réunissant les différents départements en charge des sites internet et d'un groupe technique qui ont travaillé selon deux axes : la mise en place d'une organisation spécifique et homogène, ainsi que la mise en place d'un programme

de formation pour les techniciens. Neuf experts ont ainsi été formés à ces critères d'accessibilité entre juin et juillet 2010. On peut dire que sur ce point nous travaillons à l'exemplarité et plusieurs ministères font désormais appel à nous pour un retour d'expérience.

Aussi, même si au départ l'accessibilité pouvait être perçue comme une contrainte supplémentaire dans notre travail, elle nous permet en fait de poser des questions essentielles et réellement bénéfiques, qui apportent une plus-value à nos sites ; ce qui rend notre travail encore plus intéressant et donne davantage de sens à la mission d'intérêt général qu'est celle du service public. Et l'accessibilité, dans son fonds comme dans la forme que nous avons choisie pour la traiter, participe à 100% à la démarche Développement durable de la Dila ... »

Être un industriel responsable...

...signifie produire en réduisant les impacts sur l'environnement et ajuster l'utilisation de toutes les ressources

aux besoins identifiés. Une sensibilité déjà ancienne et la politique « Qualité Développement durable »



du processus d'impression permettent d'aller plus vite et plus loin sur cette mission, répondant ainsi aux attentes grandissantes des donneurs d'ordre.

Le département des impressions pilote cette politique. Sur toute la chaîne graphique, du bureau de fabrication au routage en passant par la conception, le prépresse, le choix du papier, l'impression, la finition et le routage, l'objectif est d'optimiser le processus d'impression pour mieux servir le client en maîtrisant le coût et le niveau de performance environnementale.

Un enjeu pour la DILA : les déchets de l'activité impression

Réduire son impact sur l'environnement signifie en premier lieu être attentif aux déchets produits, avec deux approches : réduire la quantité de déchets et mieux gérer les déchets produits. Les efforts continus menés depuis une dizaine d'années sur la gâche papier montre l'ancienneté de cette préoccupation. L'obtention de la marque *Imprim'Vert*® en 2008, pilotée par le CHS-CT et le département Maintenance et Travaux, témoigne des efforts réalisés en matière de gestion des déchets.

ne participe pas de la déforestation et des déséquilibres écologiques majeurs que celle-ci produit.



Patrick Emond,
responsable du département
des Impressions, évoque
comment le développement
durable s'est ancré dans
la chaîne de production papier.

« Notre domaine d'activité industrielle est particulièrement concerné par les questions de développement durable puisque nous utilisons beaucoup de papier. Notre prise de conscience s'est inscrite dans la nécessité d'être conforme à quelques règles. Cependant, nous n'avons rien imposé ; mais ce qui aurait pu être perçu comme des contraintes a trouvé naturellement sa place dans un projet global de modernisation. Travailler d'une manière « durable » est devenu aujourd'hui un réflexe, alors que nous n'avions guère cette préoccupation jusque là... »

Nos efforts se sont d'abord portés sur les consommations de papier. Et ce, sur deux axes : une démarche quantitative consistant à réduire les consommations et la gâche - nous avons ainsi réduit le taux de gâche du processus feuille de 10 à 8,7% en 2010 - et une démarche qualitative, avec notamment la mise en place d'un système de remontée des propositions pour éviter les malfaçons et apporter des améliorations ; cela nous a permis de réduire le nombre de dossiers non-conformes de 118 en 2009 à 84 en 2010. Enfin, nous avons mis en place des démarches, encore non mesurables, telles que l'intensification des certifications, le conseil à nos clients pour réduire le grammage ou le transport, ou encore, la réalisation d'un concept « impression à la demande »



IMPRIM'VERT®



PEFC™ 10-31-2190

La DILA a décidé de s'approvisionner en papier exclusivement issu du recyclage ou de forêts gérées durablement. Afin de contrôler la cohérence de cet engagement avec son activité d'imprimeur, elle a entamé une démarche de certification PEFC™ (programme international de reconnaissance des certifications forestières) qui doit aboutir en 2011. Elle sera alors en mesure de garantir que le papier industriel utilisé

« **Chacun connaît le difficile positionnement du papier lorsque l'on parle de développement durable. Et pourtant, c'est finalement un levier.** »

qui permettra, dès 2012, de réimprimer des ouvrages épuisés mais dont les ventes annuelles n'auraient jamais permis un retraitage.

Chacun connaît le difficile positionnement du papier lorsque l'on parle de développement durable. Et pourtant, c'est finalement un levier. Avec une démarche responsable, ce que nous recherchons, c'est bien l'efficacité du service rendu. Et il ne s'agit que de méthode et d'organisation. Sur toute la hiérarchie de la maison, nous avons bien compris l'importance des enjeux. Nous entreprenons en ce moment un grand virage : nous entrons dans un mode nouveau, avec un objectif qualitatif accentué et des méthodes de production différentes ; non seulement au niveau de notre activité et de nos savoir-faire, mais aussi, et surtout, des résultats de production. »



Eddy Poppel chef adjoint atelier impression SACIJO, décrit les différentes démarches entreprises.

« **Répondre à notre besoin moral de travailler de façon plus propre** »

« Depuis trois ou quatre ans notre métier évolue vers le développement durable avec les nouveaux matériels et la multiplication des normes environnementales ; par exemple, sur le recyclage

des déchets, la suppression de certains produits et surtout une vigilance accrue quant à l'utilisation des substances dangereuses. Nous sommes demandeurs de ce type de normes et formulons même des recommandations pour leur développement car nous sommes conscients de l'impact de notre activité sur l'environnement et la santé. En 2010, nous avons participé au comité de pilotage pour l'installation d'une nouvelle rotative qui va, pour partie du process, utiliser des encres à ultra-violet : nous questionnons les constructeurs, notamment sur leur impact environnemental et sanitaire. Aujourd'hui, il y a une nette amélioration de notre activité par rapport à l'environnement et nous voulons évoluer vers une profession plus « verte ». Un autre exemple serait de renforcer les garanties sur le papier. Actuellement nous nous préparons à la certification PEFC, garantissant l'utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement. La quasi-totalité du papier utilisé est déjà certifiée, mais nous renforçons les processus de vérification en interne. Ainsi nous répondons non seulement à notre besoin moral de travailler de manière plus propre, mais aussi à une demande croissante des clients. »

Être un employeur responsable...

...signifie être attentif aux impacts de ses décisions sur ses collaborateurs. Ceci implique notamment de donner de la visibilité sur l'évolution des métiers et des compétences de la DILA, d'installer un management collaboratif et d'arbitrer en transparence, de valoriser les compétences et d'entretenir le dialogue social.

Un enjeu pour la DILA : les risques psycho-sociaux

En 2009, la prise de conscience de l'importance des risques psycho-sociaux au travail par le Gouvernement aboutit à un plan d'action d'urgence puis à une ambition d'approfondissement du dialogue social sur la question. Collaborant sur ce sujet depuis 2005 avec les acteurs de la prévention, la DJO et la DDF se sont engagées dans une évaluation des risques psycho-sociaux, qui a débouché en 2010 sur six actions prioritaires :

- une charte des relations humaines au travail a été distribuée à tous les personnels. Elle est issue d'un travail collectif des personnels ;
- une cellule Médiation au travail a été définie ;
- la cellule mobilité de la DILA a amélioré ses prestations, notamment grâce à l'élaboration par le département des Ressources Humaines d'un premier référentiel des emplois ;
- un processus de communication systématique des objectifs a été mis en place pour la DILA, et la démarche est en cours pour la SACIJO ;
- des actions de formation pour la prévention des risques psycho-sociaux sont programmées à l'attention des professionnels de la prévention et des managers ;

- enfin, pour résoudre concrètement les situations pouvant induire des risques psycho-sociaux, un outil d'évaluation est en cours d'élaboration par le CHS-CT.



Marie-Noëlle Dumartin, infirmière Santé au travail, membre de la commission technique RPS (Risques Psycho-Sociaux), décrit le cheminement parcouru.



Il a été décidé, dès 2005, de mener une étude sur les risques psycho-sociaux au travail. Nous avons pour cela mis en place un comité de pilotage et avons fait appel à un cabinet extérieur qui a programmé les différentes étapes de l'étude. Un premier état des lieux dès octobre 2009 nous a permis d'élaborer la première enquête sous forme d'un questionnaire. Nous avons présenté la démarche au personnel encadrant, notamment pour leur permettre de répondre aux éventuelles questions de leurs collaborateurs. Le questionnaire a ensuite été proposé à l'ensemble des salariés, qui y répondaient de façon volontaire et anonyme. Le cabinet extérieur a analysé les résultats obtenus et nous a fait une restitution dès la fin novembre. Ceci nous a permis de préparer la seconde enquête, ainsi qu'un premier plan de communication en interne. Cette seconde enquête a été menée au travers d'entretiens semi-directifs avec des salariés sélectionnés par tirage au sort. Après que le cabinet nous ait fait part des résultats début 2010, nous les avons rapidement communiqués aux salariés.

L'objectif de cette étude était triple : faire un état des lieux des risques psycho-sociaux, pouvoir nous situer par rapport à d'autres entreprises sur cette

« En tant qu'infirmières ou médecin de Santé au travail, nous nous intéressons aux risques de santé. C'est en cela que nous contribuons à la démarche de développement durable. »



question et surtout mettre en place un plan d'actions à la suite des recommandations formulées par le cabinet extérieur. Le diagnostic posé était que le niveau de stress était « moyen » et le niveau de stimulation « faible ». Pour faire écho à cela, la direction a sélectionné cinq des recommandations formulées par le cabinet externe sur la période 2010-2011. Le comité de pilotage a été maintenu jusqu'à la fin de 2010 afin de mener ces actions à court terme ; et depuis, une commission technique a été créée au sein du CHS-CT pour prendre le relais. Nous travaillons de concert avec les services concernés par ces actions, comme celui de la formation par exemple. En outre, l'assistante sociale du personnel et moi-même allons être formées à la certification de la médiation au travail, et les autres personnes du comité de pilotage seront sensibilisées à la question.

Dans le milieu du travail, nous faisons face à toutes sortes de risques professionnels. En tant qu'infirmières ou médecin de Santé au travail, nous nous intéressons aux risques de santé. C'est en cela que nous contribuons, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, à la démarche de développement durable : nous participons à la prévention par la collecte de données et leur analyse, en respectant la réglementation. Mais nous allons aussi au-delà puisque nous formulons également des propositions d'actions.»

« Le bien-être au travail, ça n'est pas une utopie. »



Philippe Escuredo,
secrétaire du CHS-CT
présente le plan d'actions
mis en place.



Dès 2005 nous avons décidé de mener une étude sur les risques psycho-sociaux au travail. A la suite de changements dans quelques services, et notamment

des mutualisations qui induisaient des mutations, nous avons estimé nécessaire de renforcer notre rôle d'écoute, d'analyse et de médiation. Certains salariés nous faisaient part de questions restées sans réponses et nous avons souhaité formaliser avec la direction une démarche de prise en compte de ces interrogations. Ainsi une étude a été menée par un cabinet extérieur et un comité de pilotage, composé de Santé au travail, de la Sécurité, de représentants des personnels et du CHS-CT, de l'assistante sociale, du responsable RH et des directions, s'est mis en place en 2008. Ce comité a établi un plan d'action en plusieurs étapes : une charte des relations humaines a été rédigée et distribuée, la fonction de médiation au travail a été définie, un référentiel d'emploi des compétences a été mis en place et surtout, dès 2011, les responsables de département vont suivre des formations pour les sensibiliser à ces questions. Les managers doivent prendre la pleine mesure de leur rôle au sein de leur service, vis-à-vis de leurs collaborateurs. L'idée est de faire passer le message : le bien-être au travail ça n'est pas une utopie. Plus on en parle et mieux c'est ! Il faut faire prendre conscience que ces préoccupations existent : le développement durable, ce n'est pas seulement l'environnement, le papier, le carbone... mais c'est aussi le social. Tout est lié. Il nous faut adopter une approche globale : prendre en compte à la fois le côté technique du travail et les risques psycho sociaux induits. Dans cette optique, la démarche Développement durable constitue un levier pour intégrer la question de manière transversale. »

Être un commerçant responsable...

...c'est proposer des produits et services de qualité, établir une relation durable avec ses fournisseurs, faire preuve de loyauté dans ses pratiques de marketing ou de publicité.

Un enjeu pour la DILA : des achats responsables

En sa qualité d'acteur économique, la DILA a un impact sur l'activité de nombre de ses fournisseurs et, par leur intermédiaire, sur toute une filière d'approvisionnement. Une démarche d'achats responsable repose sur deux logiques. En premier lieu, l'amélioration continue de la relation avec les fournisseurs contribue à une meilleure collaboration, à la construction de synergies et souvent à une capacité d'innovation plus importante. En second lieu, l'introduction de critères de responsabilité dans les cahiers des charges, devenue une exigence du code des marchés publics, demande au fournisseur d'intégrer lui aussi le développement durable à son activité. Et de fil en aiguille, c'est toute la filière d'approvisionnement qui se responsabilise.

Comme pour l'impression, et conformément à la circulaire du Premier ministre déjà citée, la DILA a décidé de mettre en place une démarche « Qualité Développement durable » de la commande publique, visant à améliorer ses pratiques tout au long du processus achat, de la définition du besoin à la livraison de la commande.



Patricia Kouddo, responsable pilotage, stratégie et études juridiques au sein du département services généraux, explique les débuts de la démarche engagée.

« Le développement durable dans les marchés publics est un enjeu de taille. Nous avons décidé de l'appréhender de manière rationnelle, en réfléchissant à ce que nous faisons, en prenant notre temps pour répondre au mieux aux attentes grandissantes. Aussi, nous avons commencé par intégrer la démarche dans les marchés où elle nous apparaissait comme évidente. En 2010 nous avons travaillé selon trois axes : nous avons servi les marchés dont l'objet relève intrinsèquement du développement durable comme le marché des rognures ; pour d'autres marchés nous avons introduit des critères de développement durable dans les appels d'offre, comme pour l'entretien des locaux ou les prestations de traiteur pour lesquels nous avons principalement insisté sur le respect des normes sanitaires et les aspects sociaux ; enfin nous avons introduit des clauses d'exécution développement durable dans certains marchés comme pour le papier, les fournitures de bureau et leurs emballages, ou encore l'entretien des espaces verts. Finalement, même si le développement durable a pu être appréhendé dans un premier temps comme une charge supplémentaire, il rend notre travail encore plus passionnant et nous sentons vraiment le bénéfice dans ses applications concrètes. Nous essayons de concilier l'urgence des exigences en matière de développement durable avec notre envie et le besoin de bien faire les choses.

« Questionner nos pratiques pour obtenir un bénéfice concret et rapide »

Nouveauté dit questionnement : prendre du recul sur nos façons de faire pour nous améliorer en continu, ainsi nous pouvons nous approprier la démarche.»

Un enjeu pour la DILA : l'intégration du développement durable aux offres clients

La DILA se positionne comme l'imprimeur de référence de l'État. Conseiller ses clients dans la formulation de leur besoin de manière à tenir compte des enjeux du développement durable est de ce fait une mission qu'elle doit mener. C'est pourquoi le bureau de fabrication du département Impressions met à contribution son expertise notamment en matière de choix de

supports, de qualité d'impression et de reliure.

Un enjeu pour la DILA : l'écoute d'une partie prenante essentielle, le client

La qualité de la relation client des services de la DILA est reconnue et est de plus en plus saluée par des récompenses : le 25 février 2010, le site de Legifrance (legifrance.gouv.fr) a gagné le Trophée 2010 Stratégies Qualiweb dans la catégorie Sites Publics. Les trophées Stratégies Qualiweb distinguent les 50 meilleurs sites internet de l'année pour leur relation client en ligne, et Legifrance se classe au 7^e rang toutes catégories confondues.

S'il est porté par le management, le développement durable de la DILA est l'affaire de tous dans les pratiques professionnelles.

Dans une démarche de concertation et d'action collective, encore en cours de formalisation, il se conçoit comme un facteur de croissance et d'amélioration continue. Ainsi, les acteurs et les départements impliqués par la feuille de route ont à cœur de décliner ensemble les orientations données en un plan concret, dont ils planifient les actions et pour lequel ils définissent les indicateurs de mesure de progrès.

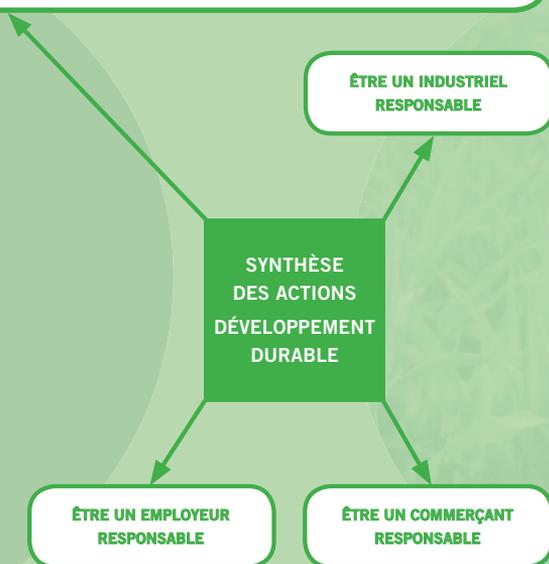
La démarche de développement durable de la DILA se veut un engagement dans la durée. Elle est ancrée dans la gestion quotidienne de ses activités.

Synthèse des actions

Développement durable

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Information du citoyen :
 - Mise à disposition de contenu de documentation au profit de sites d'information ayant une visée pédagogique ;
 - Numéros dédiés aux enjeux du développement durable – revues Cahiers français, Problèmes économiques, Documentation photographique et Les Études.
- Information des usagers : initiation du public à l'utilisation des ressources disponibles sur internet.
- Nouvelle signalétique sur le site boamp.fr permettant d'identifier les marchés intégrant des critères sociaux ou environnementaux.
- Lancement d'un plan d'adaptation des sites internet de la DILA aux nouvelles recommandations du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations, garantissant l'accessibilité des sites internet à tous, y compris aux personnes handicapées, quel que soit le matériel ou le logiciel utilisé. En 2010, www.info-financiere.fr a été le premier site diffusé par la DILA à bénéficier de cette accessibilité améliorée.
- Participation à l'élaboration et à la rédaction d'un guide de pratiques d'édition responsable dans le cadre du projet Calypso du service des achats de l'État (SAE).
- Mise en place d'une infrastructure de téléphonie énergétiquement économe qui adapte automatiquement la consommation des postes téléphoniques à l'usage et au modèle.
- Travail transversal d'amélioration des réponses aux usagers visant à délivrer une information adéquate sous le format adapté.
- Consolidation des outils de diffusion afin d'assurer l'offre d'information en version dématérialisée – support complémentaire au papier, choisi en fonction des besoins identifiés.



ÊTRE UN SERVICE PUBLIC
RESPONSABLE

ÊTRE UN INDUSTRIEL
RESPONSABLE

SYNTHÈSE
DES ACTIONS
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

ÊTRE UN COMMERÇANT
RESPONSABLE

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Au département des Ressources humaines :

- Actions pour la cohésion sociale dans le contexte de la fusion : dialogue social, temps de travail, rémunérations.
- Mise en place d'une gestion prévisionnelle des effectifs, de l'emploi et des compétences (GPEEC).
- Déploiement d'un plan de prévention des risques psychosociaux.
- Développement de la communication RH par des outils renouvelés.

Au sein des autres départements :

- Issue du dialogue social, création en 2009 du métier de « routeur brocheur ». En 2010, mise en place d'un plan de formation triennal permettant de faire monter en compétence le personnel concerné : 33 agents formés, 11 jours de formation par agent en moyenne.
- Mise en place d'une formation sur l'évolution du web et sur les techniques d'écriture sur ce support afin d'accompagner l'évolution professionnelle des documentalistes.
- Consolidation de la démarche d'accompagnement managérial au sein du département des Systèmes d'information: activité permanente d'un référent RH travaillant notamment sur l'évolution des métiers, le suivi des formations et l'accompagnement de la mutualisation des personnels suite à la fusion.
- À l'occasion du transfert des centres d'appels ministériels sur le site de Metz, amélioration des conditions de vie au travail des salariés (espace restauration, amélioration acoustique, éclairage).

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

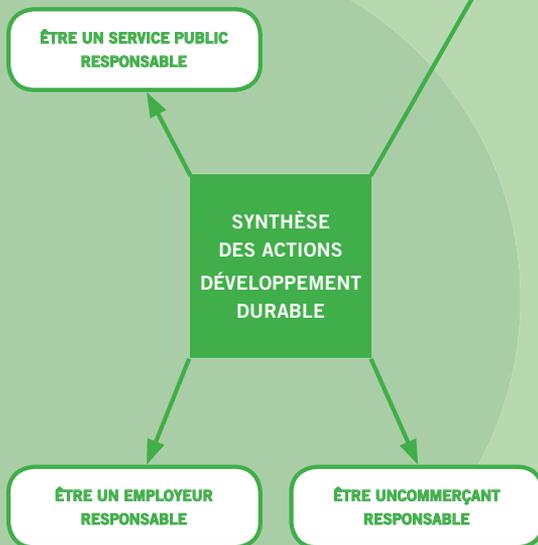
- Lutte contre le gaspillage :

- Diminution des erreurs de production (84 dossiers en 2010 contre 118 en 2009).
- Diminution de la gâche papier feuille qui passe en un an de 10% à 8,7%.
- Mise en place d'un plan de production et de commercialisation pour ajuster les volumes produits à la demande.

- Reconstitution du label Imprim'vert®, garantissant une bonne gestion de nos déchets industriels depuis 2008.

- Lancement des travaux de mise en conformité aux référentiels garantissant l'utilisation de papier issus de forêts gérées durablement et/ou recyclé.

- Lancement d'une politique « Qualité Développement durable Impression » visant à intégrer de manière systématique les enjeux développement durable aux processus industriels.





ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE

Mise en place d'un pilotage Développement durable au sein du pôle Commande publique :

- Introduction dans 10 de nos marchés de spécifications éco-responsables dans l'expression des besoins.
- Sélection des candidatures présentant des capacités et/ou certificats éco-responsables (environnementaux et/ou sociaux) (3 marchés).
- Notification de marchés présentant des labels éco-responsables (marché de papiers bureau, journal et offset avec labels FSC, PEFC ou équivalent ; marché de fournitures informatiques avec labels Energy Star ; marché traiteur avec labels NF Environnement et Ecolabel Européen) (3 marchés).
- Conditions d'exécution comportant des éléments à caractère social ou environnemental et prenant en compte les objectifs de développement durable (6 marchés).
- 28 de nos fournisseurs appartiennent au secteur de l'économie sociale et solidaire (ateliers protégés pour les travailleurs handicapés ou aide à la réinsertion professionnelle).

Au sein des autres départements :

- Activité de conseil aux clients éditeurs sur la spécification de leur commande de façon à éviter le superflu.
- Respect des règles de la CNIL pour la gestion de notre base clients et nos opérations d'e-mailing.
- Rationalisation des actions de communication grâce à une identification plus fine des cibles.