

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# DILA

Direction de l'information légale et administrative

# 2017





# Sommaire

- 5 L'éditorial du directeur
- 6 L'organigramme
- 9 Des missions, des résultats
- 11 Les faits marquants de l'année
- 15 LA DIFFUSION LÉGALE**
  - 15 La garantie de l'accès au droit  
*Le Journal officiel de la République française et Légifrance*
  - 18 Le service public de la transparence économique et financière  
*Le BODACC, le BOAMP, le BALO et info-financiere.fr*
- 23 L'INFORMATION ADMINISTRATIVE**
  - 23 Les services Internet  
*service-public.fr et vie-publique.fr*  
Le centre d'appels interministériel
- 33 L'ÉDITION PUBLIQUE**
  - 33 Les parutions  
*La Documentation française*  
*Les Editions des Journaux officiels*
  - 42 Le secrétariat et les travaux du COEPIA
- 47 L'ACTIVITE COMMERCIALE**
  - 47 L'imprimerie
  - 51 La promotion et la diffusion
- 55 LES RESSOURCES HUMAINES**
  - 55 Les effectifs et la masse salariale
  - 57 La gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences
  - 58 La démarche Responsabilité sociétale des entreprises
  - 59 La formation professionnelle en 2017
  - 60 Le dialogue social
  - 62 La prévention des risques professionnels
- 65 LES SERVICES DE SOUTIEN**
  - 65 Les affaires financières  
*L'exécution du budget annexe "Publications officielles et information administrative"*
  - 69 La qualité
  - 70 La communication
  - 74 Les relations internationales
  - 75 La sécurité des systèmes d'information
  - 76 Les moyens généraux  
*L'immobilier*
- 79 ANNEXES**
  - 79 Annexe 1 - Textes de référence
  - 80 Annexe 2 - États financiers





## Les premiers résultats de la transformation engagée

2017 a été une année toute particulière pour la DILA tant par son niveau d'activité, notamment en cette année d'élection présidentielle, que par la capacité d'adaptation de ses agents face aux mutations engagées.

L'activité autour des Journaux officiels et de Légifrance a connu, en 2017 et plus particulièrement en fin de mandature, des volumes de production parmi les plus importants depuis près de quinze ans. Les sites internet de la DILA ont obtenu des résultats en croissance constante. Légifrance a totalisé, en 2017, plus de 118 millions de visites et Service-public.fr 282 millions de visites. Ce dernier a en outre obtenu le label « e-accessible » au niveau 5 (niveau le plus élevé), la DILA devenant ainsi la première administration à l'obtenir pour un site internet ouvert au public.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique DILA 2020 et de son adaptation au numérique, la DILA a lancé de nombreux projets dont la modernisation de Légifrance et un projet de nouveau site La Documentation française. Service-public.fr a, quant à lui, proposé de nouveaux services personnalisés avec notamment le développement de simulateurs pour accompagner au mieux la mise en relation de l'utilisateur avec l'administration numérique.

Pour mener à bien l'ensemble de ces projets, la DILA s'est dotée, en fin d'année, d'une nouvelle sous-direction des systèmes d'information, permettant de mieux capitaliser sur ses expertises avec des équipes plus intégrées, plus agiles dans les modes de faire, structurées autour de l'attente de ses clients.

La DILA s'est en outre regroupée en 2017, pour une partie de ses services, sur le nouveau centre de gouvernement Ségur-Fontenoy, tandis que ses départements situés quai Voltaire préparaient leur arrivée sur le site Desaix.

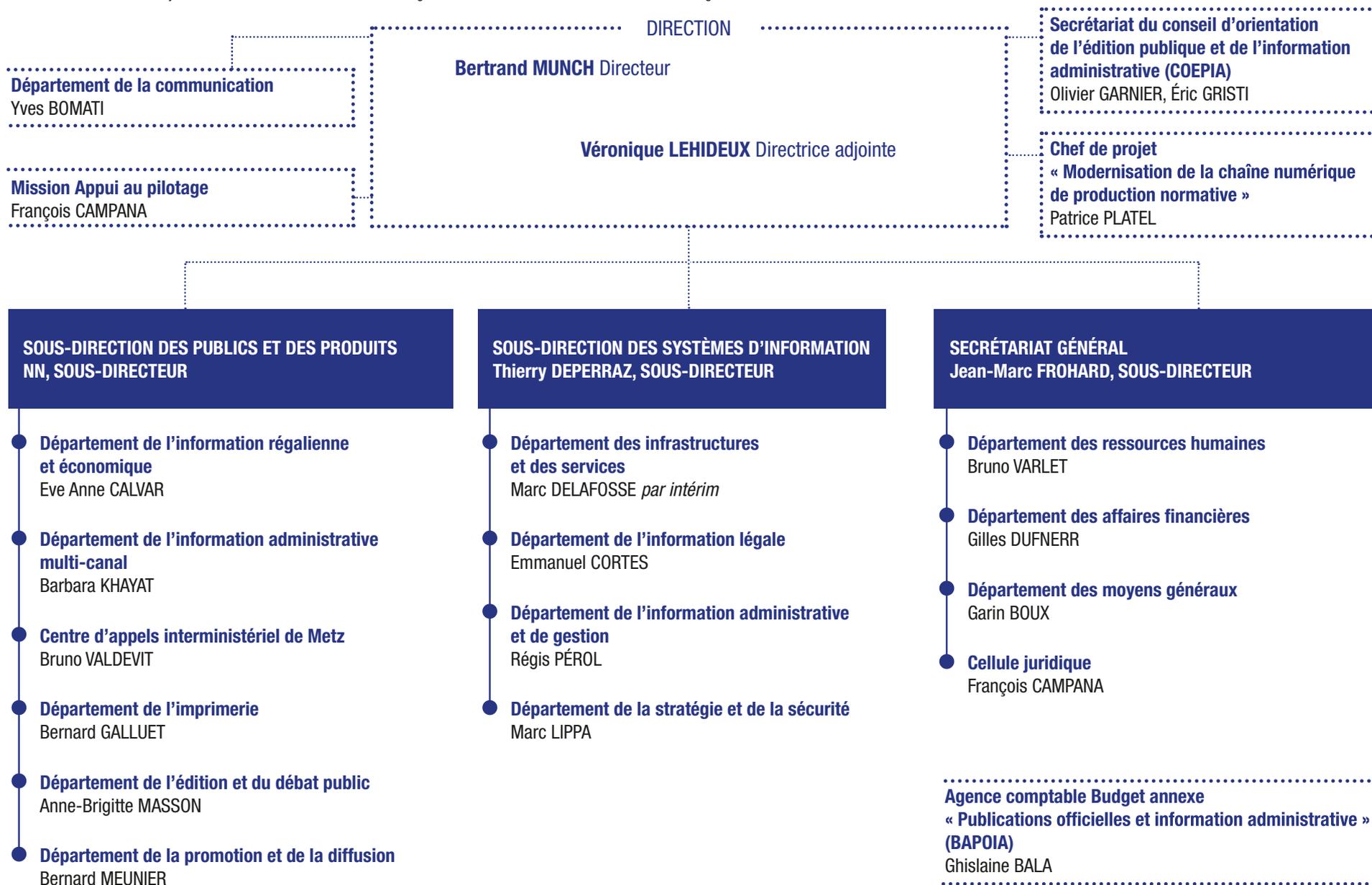
La DILA est ainsi en mouvement. En proposant de nouveaux services, de nouveaux contenus, de nouveaux modes de faire tout en réduisant ses dépenses, elle se transforme grâce à l'implication et aux compétences de tous ses agents, à la confiance de ses partenaires. Son objectif est de rendre un meilleur service aux citoyens.

**Bertrand Munch**

Directeur de l'information légale et administrative

# 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. L'arrêté du 19 décembre 2017 organise la DILA comme suit :



À jour mai 2018



# DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

## Des missions, des résultats

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.

La DILA vise à :

- 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.

Elle a de plus une mission interministérielle ayant pour objectifs de :

- 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 et producteur de données publiques, **essentielle au fonctionnement de la démocratie**. En effet, la DILA rend effective la diffusion de la norme juridique, permet au citoyen de connaître les règles administratives et les démarches liées, et contribue à la politique de l'édition publique.

Elle diffuse principalement ses données sur Internet et propose une offre éditoriale papier et numérique.

## 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 « Publications officielles et information administrative ».

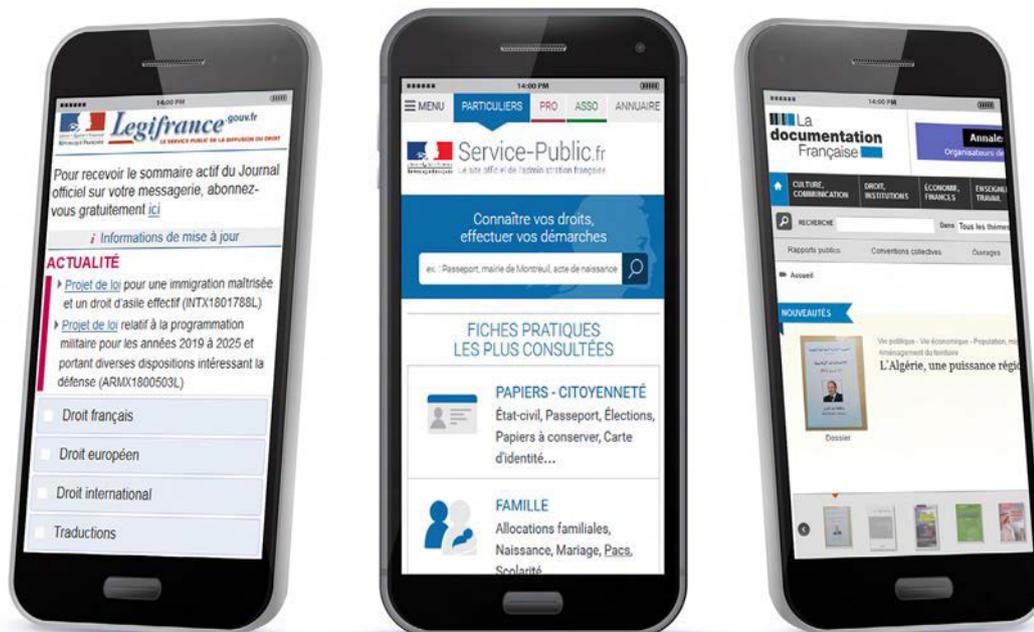
## Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2017)

- 693 collaborateurs (dont 60 mis à disposition par les ministères, dont 58 au centre d'appels interministériel de Metz) et 165 salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des Journaux officiels (SACI JO) travaillant exclusivement pour les besoins de la DILA
- 189,9 M€ de recettes
- 2,89 millions d'annonces légales publiées
- 35667 textes législatifs et réglementaires diffusés
- 80085 abonnés au sommaire numérique du Journal officiel de la République française (JORF)
- 429,5 millions de visites et 1 364,4 millions de pages vues sur les sites Internet de la DILA
- 3,8 millions de démarches en ligne réalisées sur *service-public.fr*
- 109372 followers sur l'ensemble des fils twitter de la DILA
- 350000 appels téléphoniques traités par le Centre d'appels interministériel de Metz (CAI)
- 185 nouveaux titres publiés sous la marque *La Documentation française* (dont 131 ouvrages et 54 titres de périodiques)
- 54 nouveautés sous la marque *Les Editions des Journaux officiels*
- 186 productions numériques (dont 114 pour le compte d'autres administrations ou opérateurs)

- 3958 références au catalogue général dont 2952 pour les ouvrages papier
- Plus de 100 administrations partenaires
- 13 000 rapports en ligne dont 862 nouveaux rapports publics ; 1 238 476 téléchargements sur la Bibliothèque des rapports publics
- 585 000 abonnés aux lettres d'information de la DILA

## Fréquentation des principaux sites Internet

<i>service-public.fr</i>	282,6 millions de visites	704,3 millions de pages vues
<i>legifrance.gouv.fr</i>	118,8 millions de visites	564 millions de pages vues
<i>vie-publique.fr</i>	13 millions de visites	23,2 millions de pages vues
<i>journal-officiel.gouv.fr</i>	4,5 millions de visites	13,9 millions de pages vues
<i>ladocumentationfrancaise.fr</i>	2,9 millions de visites	5,9 millions de pages vues
<i>BOAMP.fr</i>	3,2 millions de visites	22,4 millions de pages vues
<i>BODACC.fr</i>	4,1 millions de visites	28,7 millions de pages vues



# LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

## JANVIER

> 1<sup>er</sup> janvier : près de 660 000 inscriptions en ligne enregistrées à fin 2016 sur les listes électorales *via service-public.fr*, soit près de trois fois plus qu'en 2011

> 17 janvier : cérémonie des vœux au personnel en présence de Marc Guillaume, secrétaire général du Gouvernement

> 23 janvier : mise à disposition de l'API BOAMP (<https://api.gouv.fr>) qui permet d'accéder directement aux données et annonces du BOAMP en fonction de critères de sélection prédéfinis avec une qualité de service équivalente à celle du site web

> 26 janvier : séminaire des cadres DILA – lancement des quinze chantiers du plan stratégique DILA 2020

## FÉVRIER

> 1<sup>er</sup> février : les Mercredis de La Documentation française, « L'économie collaborative : quelle révolution ? »

> 7 février : sortie du « Code du cinéma et de l'image animée », *Editions des Journaux officiels*

> 13 février : la DILA invitée à l'Élysée pour la journée sur « L'apprentissage dans la Fonction publique » dans le cadre de ses actions en faveur de celle-ci

> 21 février : lancement du projet *Thésée* avec le ministère de l'intérieur sur le dépôt de plaintes en lignes (« e-escroqueries »)

> 28 février : rencontre-débat à la librairie du quai Voltaire à l'occasion de la parution de l'ouvrage « La Datar, 50 ans au service des territoires »

> 28 février : lancement du projet de modernisation de Légifrance par le secrétaire général du Gouvernement

## MARS

> 4 mars : 26<sup>e</sup> journée du Livre politique à l'Assemblée nationale



> 5 mars : inauguration du « Train de la Présidentielle », qui a parcouru la France du 5 mars au 13 avril 2017 dans 31 villes et dont la DILA a été partenaire

> 9 au 12 mars : festival de géopolitique « Le pouvoir des villes » à Grenoble

> 14 mars : rencontre-débat à la librairie sur le thème : « Russie : vers une nouvelle guerre froide ? »

> 24 au 27 mars : salon Livre Paris 2017

> mars : mise en service de la presse numérique jet d'encre couleur au département de l'imprimerie

> 31 mars : changement de la signalétique DILA côté rue Desaix

participation de la DILA à la Nuit de la géographie à la Bellevilloise

## AVRIL

> 28 avril : ouverture d'un local dédié à la mémoire éditoriale des éditions de *La Documentation française* et des *Journaux officiels* sur le site de Desaix dans le cadre de l'opération immobilière (libération des locaux historiques du quai Voltaire)



## MAI :

> 2 mai : attribution par la DINSIC du label e-accessible niveau 5 – niveau le plus élevé – à *service-public.fr*

> 5 mai : publication de la nouvelle politique qualité-risques

> 10 -11 mai : record battu pour le *Journal officiel* avec la publication le 10 mai de 296 textes pour 1 277 pages PDF et le 11 mai de 434 textes pour 1470 pages PDF (fin de mandature)

## JUIN

> 4 et 5 juin : déménagement du *Data center* de la DILA vers le fort de Nogent

> 6 et 7 juin : maintien de la certification ISO 9001 pour les activités et prestations d'imprimerie de la DILA

> 15 juin : les conventions collectives désormais accessibles aux déficients visuels et cognitifs

> 21 juin : la DILA fête la musique



> 22 juin : atelier créatif *service-public.fr* de co-construction autour du thème des démarches multi-partenaires

## JUILLET / AOÛT :

> 1<sup>er</sup> juillet : intégration du premier niveau de réponse téléphonique généraliste (3939) à l'écosystème *service-public.fr* et refonte du serveur vocal interactif du CAI de Metz

> juillet : impression du portrait officiel du Président de la République par la DILA et diffusion à l'ensemble des préfectures et partenaires à 68 400 exemplaires



> 14 juillet : impression par la DILA du livret remis lors du défilé du 14 juillet

## SEPTEMBRE

> septembre : dépassement du seuil des 15000 abonnés quotidien pour le fil twitter @DILA\_officiel sortie de la nouvelle collection Point CNIL, paru aux *Éditions de La Documentation française*

> 7 septembre : signature de la convention d'impression avec la Direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN)



> 10 septembre : seize collaboratrices DILA ont participé à la course de la Parisienne

> 14 septembre : challenge intrapreneurs DILA en collaboration avec l'incubateur de services numériques du SGMAP

## OCTOBRE

> 29 septembre-1<sup>er</sup> octobre : festival international de géographie Saint-Dié-des-Vosges

> 4 octobre : séminaire des cadres de la DILA à l'ENA

> 5 octobre : Le prix prescrire 2017 est attribué à l'ouvrage « La mort est-elle un droit ? » de Véronique Fournier paru dans la collection Doc' en poche

> 7 octobre : 9<sup>e</sup> édition du Salon du Livre juridique au Conseil constitutionnel

> 8 octobre : six collaborateurs de la DILA- CAI ont participé au Marathon de Metz-Mirabelle

> 16 et 30 octobre : emménagement de 224 agents de la DILA sur le site de Ségur-Fontenoy

## NOVEMBRE

> 2 novembre : lancement de la démarche Pacs sur *service-public.fr*

## DÉCEMBRE

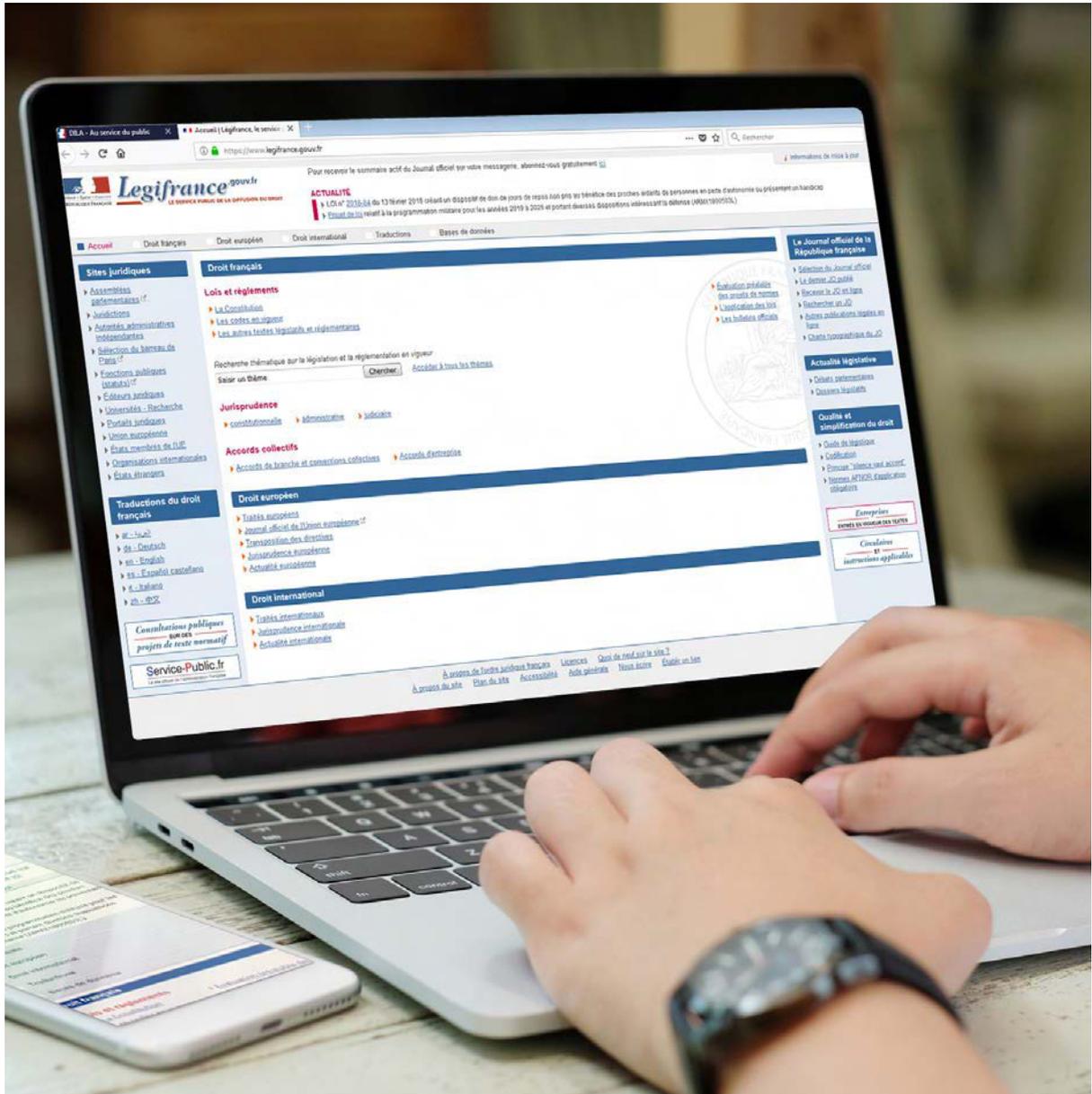
> 19 décembre : **publication au *Journal officiel de l'arrêté modifiant l'arrêté du 2 janvier relatif à la réorganisation de la DILA et portant création de la sous-direction des systèmes d'information***



> 13 décembre : livraison de la 3<sup>e</sup> édition du *Guide de légistique*

> 21 décembre : fermeture de la librairie du quai Voltaire. Tous les ouvrages de la DILA sont à présent accessibles chez les libraires ou en ligne.

> Décembre : mise à disposition de deux démarches Demande d'actes d'état civil et Déclaration de changement de coordonnées sur *service-public.fr*



# 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<sup>er</sup> 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*

## Le Journal officiel de la République française (JORF) et Légifrance

### Le Journal officiel de la République française (JORF)

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le JORF n'existe plus qu'en version électronique, en application de la loi n° 2015-1713 du 22 décembre 2015 portant dématérialisation du *Journal officiel* de la République française.

### La volumétrie du JORF

Avec **35 667** textes, le nombre des textes publiés au JORF a augmenté de 4,8% par rapport à 2016.

De même, le nombre de pages PDF publiées a augmenté de 2,6% pour atteindre **80 947** pages.

En 2017, un JO était constitué en moyenne de **116** textes et **264** pages au format PDF.

## Les circuits de transmission

En 2017, le système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) a fourni 81,7% des textes publiés au JORF (78,4% en 2016).

La proportion des textes normatifs transmis *via* SOLON est de 97,5% en 2017 (96,4% en 2016). La proportion des textes reçus hors SOLON devient résiduelle avec le raccordement du Conseil constitutionnel et de La Française des jeux en cours d'année.

En 2017, la part des textes dits *de rigueur* (*i. e.* à publier sous 24 heures) est stable : 18,8% (18,6% en 2016). La part de textes dits *urgents* (2 à 4 jours) reste stable : 48,8% (48,9% en 2016). La part de textes dits *sans priorité* est également stable : 32,5% en 2017 comme en 2016. A noter qu'au cours de l'année, le délai de publication des textes *sans priorité* a été raccourci de sept à six jours.

## Les rubriques

La rubrique la plus importante en volume de textes demeure celle des textes généraux (**12 001** textes soit 33,6%), suivie des mesures nominatives (**9 537** textes soit 26,7%) et des annonces judiciaires et légales (avec **3 728** textes soit 10,4%), puis des avis et communications (**3 144** textes soit 8,8%).

## La nature des textes publiés

**60** lois, dont les lois de ratification, ont été publiées au JORF. Les arrêtés comptent pour 48,9% des textes publiés, les décrets pour 11,4%, les avis pour 11,7% et les décisions pour 7,8%. Le nombre de lois publiées est

en forte diminution et la proportion d'arrêtés et d'avis remonte légèrement par rapport à 2016.

### Les émetteurs de textes

– **Les ministères** qui émettent le plus de textes en 2017 sont le ministère de la justice (14,8%), les ministères économiques et financiers (13,1%), les ministères chargés de la solidarité, des affaires sociales et de la santé (7,3%), le ministère chargé du travail et de l'emploi (7,2%), le ministère de l'intérieur (6,6%), les ministères chargés de l'écologie et de l'énergie (4,6%).

– **Les autorités administratives indépendantes** : le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) reste l'autorité qui a le plus publié avec **1 612** textes (soit 4,52% de l'ensemble des textes publiés au JO), suivie par la Commission de régulation de l'énergie (0,45%) et par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (0,38%).

– **Les juridictions** : le Conseil constitutionnel (**252** textes soit 0,71% de l'ensemble des textes publiés au JO) et le Conseil d'État (**78** textes soit 0,22%) sont les principales juridictions émettrices de textes.

### La diffusion électronique du JORF

Les abonnés reçoivent, chaque matin, par mél, le sommaire interactif du JORF. Ils étaient **80 085** au 1<sup>er</sup> janvier 2018. En 2017, l'horaire moyen de réception du sommaire a été de 1h47.

### Les éditions parlementaires

L'activité de publication des éditions parlementaires a atteint **34 776** pages (pour 51 892 en 2016), diminuant de 33% :

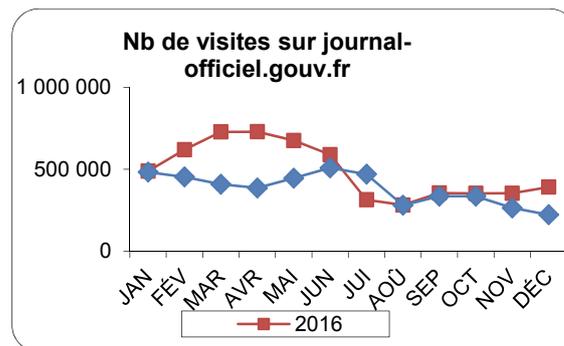
- **Assemblée nationale** : **12 753** pages pour les comptes rendus intégraux des débats et **6 772** pages pour les questions-réponses (soit respectivement - 8% et - 40,3% par rapport à 2016) ;
- **Sénat** : **10 546** pages pour les comptes rendus

intégraux des débats et **4 705** pages pour les questions-réponses (soit respectivement - 49,8% et - 17,1% par rapport à 2016).

La volumétrie est en baisse par rapport à l'année dernière du fait d'une année électorale qui a conduit à une interruption de la session parlementaire.

### Le site *journal-officiel.gouv.fr*

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les données du JORF sont directement accessibles depuis le site *Légifrance*. De ce fait, la fréquentation du site qui concerne essentiellement le JOAFE (*Journal officiel des associations et fondations d'entreprises*) continue de reculer en 2017 avec **4 596 032** visites.



### Le Journal officiel des associations et fondations d'entreprise (JOAFE)

#### La volumétrie des annonces

**115 434** annonces légales ont été publiées en 2017, en très légère baisse (- 0,7%) par rapport à 2016 (116 240).

Après une progression des avis de créations d'associations loi 1901 de 2012 à 2014, puis une stabilité en

2015 et 2016, le nombre de déclarations est en recul en 2017 (70194 pour 70522 en 2016).

La simplification des démarches administratives, mise en œuvre depuis 2012 pour les créations puis, depuis 2014, avec le formulaire *d'e-modification/dissolution*, continue de progresser. Ainsi, de 16 349 *e-crétations* en 2012, on est passé à **58 514** en 2017, représentant une dématérialisation à la source de 83%. Les *e-modifications/dissolutions* progressent de façon exponentielle passant à **101 641** déclarations en 2017 (75 836 en 2016).

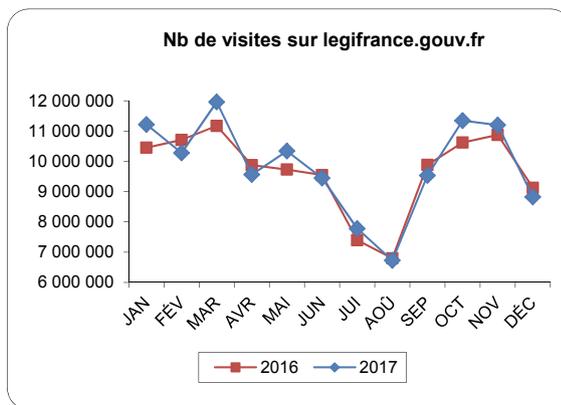
### Les évolutions 2017

Dans le cadre de la modernisation des outils de production, la DILA a mis en service une nouvelle application visant à assurer, outre le traitement des annonces dématérialisées, le traitement des annonces papier des fondations, fonds de dotation et associations syndicales de propriétaires (**4 521** annonces en 2017).

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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit et en liaison 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 jusqu'à la fin de l'année 2017 et l'insertion de liens procéduraux ainsi que l'alimentation des bases de données conventionnelles. Elle exploite également le site *circulaires.gouv.fr* « intégré » sous l'adresse <http://circulaires.legifrance.gouv.fr>.

Avec près de **119 millions** de visites, le nombre de consultations sur *Légifrance* (dont *Légimobile*) progresse de plus de 1,07% par rapport à 2016.



### Les échanges avec les internautes

La DILA assure l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité du site *Légifrance* et de sa déclinaison *Légimobile*. Les **14 712** réponses ont été adressées aux internautes (+ 8,2% par rapport à 2016), soit une moyenne de 58,6 messages par jour ouvré.

### L'amélioration continue du site Légifrance

Au cours de l'année 2017, le site s'est enrichi avec la diffusion des accords de groupe, interentreprises, d'entreprise et d'établissement, conclus à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017 (*article L. 2231-5-1 du code du travail*), aux déclarations de dénonciation et d'adhésion, aux accords d'adhésion et aux procès-verbaux de désaccord rattachés à un accord conclu après le 1<sup>er</sup> septembre 2017.

### Le site *legimobile.fr*

Le site sera fermé à l'issue du marché en cours en 2018. Le site *Légifrance* - modernisé - permettra l'accès à tous les contenus de *Légifrance* sur les terminaux mobiles en mode *responsive design*.

► L'activité éditoriale de la marque Les éditions des Journaux officiels (voir p.42)

## Le service public de la transparence économique et financière



La DILA contribue à garantir la transparence de la vie publique, économique et financière, en regroupant et diffusant les annonces légales au niveau national. Elle permet ainsi à l'État, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics, aux entreprises, associations et organisations syndicales et professionnelles de satisfaire à leurs obligations légales.

Elle diffuse les annonces légales sur les sites :

- *boamp.fr* pour les annonces de marchés publics ;
- *bodacc.fr* pour les annonces à caractère civil (avis de rétablissement personnel, surendettement des particuliers), avis d'acceptation de succession à concurrence de l'actif net) et à caractère commercial (inscriptions au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives ou avis de prévention des difficultés des entreprises...);
- *journal-officiel.gouv.fr* pour les annonces publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* relatives aux informations réglementées des sociétés

faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit ;

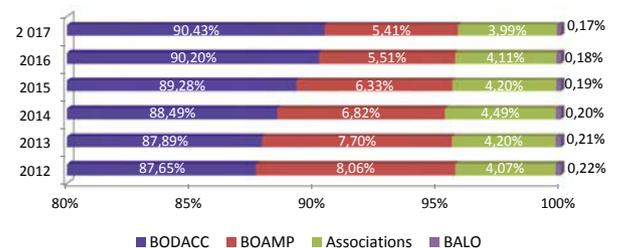
- *journal-officiel.gouv.fr* pour les annonces publiées au *Journal officiel Associations et fondations d'entreprise (JOAFE)*, les comptes annuels des associations et fondations subventionnées à hauteur de 153000 € et plus et des fonds de dotation ainsi que les comptes des organisations syndicales et professionnelles ;

- *info-financiere.fr* pour l'archivage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées sur la place de Paris émanant de l'Autorité des marchés financiers.

### La volumétrie des données publiées

Le nombre d'annonces légales du champ économique publiées en 2017 a été de **2 891 031**, soit une progression de **2,1 %** par rapport à 2016 (2 830 645).

#### Répartition des annonces entre 2012 et 2017



### Le BODACC

#### La volumétrie des annonces

Le nombre d'annonces légales publiées a été de **2 614 278** soit une progression de 2,4 % par rapport à 2016 (2 553 202).

La volumétrie des avis publiés au BODACC est fortement impactée par les réformes juridiques ou la conjoncture économique. A la suite de la réforme relative aux dépôts des comptes des micro-entreprises et des TPE,

le nombre d'avis de dépôts croît depuis 2014; il était ainsi de **1 371 601** en 2017 (+ 8,6% par rapport à 2016) dont 46,5% de publicité avec clause de confidentialité (36,9% en 2016).

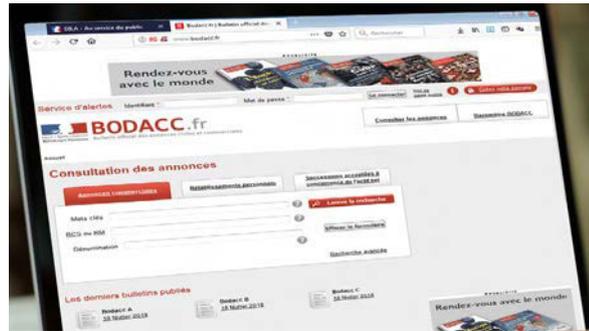
En revanche, l'impact de la loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises, qui oblige les autoentrepreneurs exerçant une activité commerciale à s'inscrire – gratuitement – au registre du commerce et des sociétés, a cessé de produire ses effets : en 2017, **305 661** avis de création ont été publiés (- 4,3% par rapport à 2016), la régularisation s'étant portée sur 2015 et 2016.

Le nombre des avis de rétablissements personnels est resté stable entre 2016 et 2017 tandis que les procédures collectives ont enregistré un recul (- 7,98%). De même, les ventes et cessions sont en baisse de 6,34% par rapport à 2016.

### La modernisation des outils de production éditoriale

En 2017, l'outil de production éditoriale *STILA* a été modernisé et intègre des traitements automatisés de contrôles des avis transmis par fichiers XML des greffes. A la suite du décret n°2017-896 du 9 mai 2017 relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers, la chaîne de production du BODACC a été modifiée pour permettre la publication des avis de décision de commission de surendettement (envoi de flux XML par la Banque de France et adaptation de l'outil *e-arp* pour les avis rectificatifs et d'annulation).

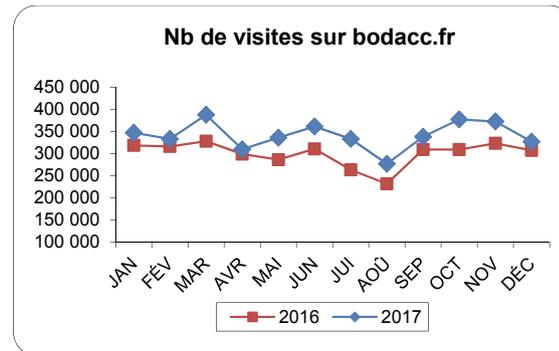
### Le site bodacc.fr



L'audience du site *bodacc.fr* a progressé de manière significative en 2017 : **4 100 855 visites** (+ 13,8% par rapport à 2016) pour **28 755 339 pages vues** (+ 19,9% par rapport à 2016). La consultation des annonces commerciales constitue l'essentiel de l'activité sur le site. Celle des annonces de rétablissement personnel continue à progresser fortement : + 81,1% de visites par rapport à 2016. La consultation des avis de succession à concurrence de l'actif net, bien que très marginale, a cependant augmenté de 9,5%.

Deux nouveaux types d'annonces civiles sont diffusés sur *bodacc.fr* depuis 2017 :

- les avis d'envoi en possession;
- les avis de décision des commissions de surendettement des particuliers.



Le nombre d'abonnés au service d'alertes gratuit progresse régulièrement. Environ 7 000 comptes ont été créés, portant le total à **29 000** comptes.

### Le portail de publicité légale des entreprises (PPLE)

Mis en place par l'arrêté du 3 février 2014, le Groupement d'intérêt public Plateforme de publicité légale des entreprises (GIP PPLE) réunit la DILA, l'APTE (Association de la presse pour la transparence économique) et le CNGTC (Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce) dans le but de gérer et d'animer un portail unique d'accès aux informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales (*ppl.fr*).

Le portail *ppl.fr* a ouvert en février 2016. Il s'appuie sur une base de données mise à disposition (gratuitement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017) par l'INSEE et propose des informations complémentaires fournies par les sites *bodacc.fr*, *Actulegale.fr*, *Infogreffe.fr* et *dataInfogreffe.fr*.

L'audience du portail *ppl.fr* a régulièrement progressé pour atteindre **31 300** visites mensuelles en mars 2017. Depuis cette période, on constate une audience en baisse, de nombreux autres sites proposant la visualisation des fiches entreprise INSEE.

## Le BOAMP

### La volumétrie des annonces

**156 366** annonces légales ont été publiées en 2017, soit un volume équivalent à celui de 2016 (156 031).

Toutefois, après un déclin de la commande publique entamé en 2012 où les annonces publiées au BOAMP ont baissé graduellement dans un contexte d'économie de l'argent public, de rationalisation des investissements publics et d'offres concurrentes multiples concourant largement à faire évoluer les pratiques d'achat, 2017 enregistre une reprise du volume d'achat public : les avis d'appels d'offres européens sont en progression de 9% et les avis nationaux de 2,55% compensant ainsi l'impact de la réforme de la commande publique impliquant *de facto* une baisse du volume d'annonces des marchés à procédure adaptée

(MAPA) (publicité sur support libre) et des annonces de résultats de marchés nationaux (suppression de publicité).

### Les évolutions majeures en 2017

Eu égard à la faiblesse de son utilisation, le service permettant de dématérialiser les appels d'offre de manière complémentaire à la publication des annonces au BOAMP a été fermé le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

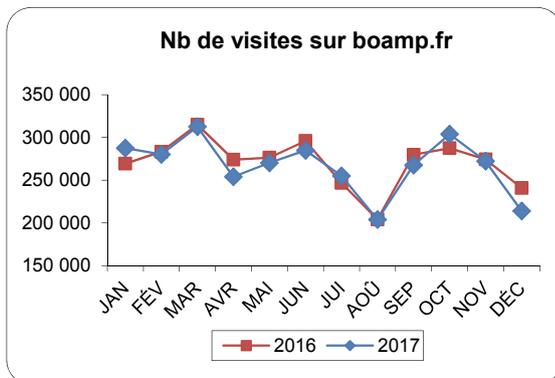
En vue de garantir la qualité d'indexation des annonces et l'efficacité des fonctions de veille sur les appels d'offre sur *boamp.fr*, la DILA a mis à disposition des acheteurs publics un outil d'aide à l'indexation. Cet outil permet aux annonceurs de disposer automatiquement de propositions d'indexation en fonction des éléments saisis dans leur annonce.

### Le site boamp.fr

Avec **3 205 125** visites, la fréquentation du site du BOAMP a baissé de 1,3%, en 2017, toutefois cette baisse est à nuancer. La consultation des annonces progresse légèrement dans un contexte de stagnation du nombre d'annonces publiées, alors que le trafic global baisse du fait de la fermeture du service de dématérialisation.

Les fonctionnalités de veille sur les appels d'offres continuent de remporter l'adhésion des entreprises : le nombre de comptes ouverts par les entreprises continue de progresser (17 688 nouveaux comptes créés, pour un total de 168 518 au 31 décembre, + 11,73%) ainsi que le nombre d'alertes paramétrées (98 637 au 31 décembre 2017, + 16,01%).





### Réseau social des acheteurs publics Agora BOAMP

Un réseau social professionnel, dénommé Agora *BOAMP*, a été lancé en février 2016 à l'attention des acheteurs publics. Pensé comme un réseau coopératif, il permet aux acheteurs de poser leurs questions à la communauté des utilisateurs et d'obtenir par exemple des modèles de documents (cahiers des charges...). Au 31 décembre 2017, elle comptait 1 191 membres contre 758 membres en 2016 soit en progression de 36,4%.



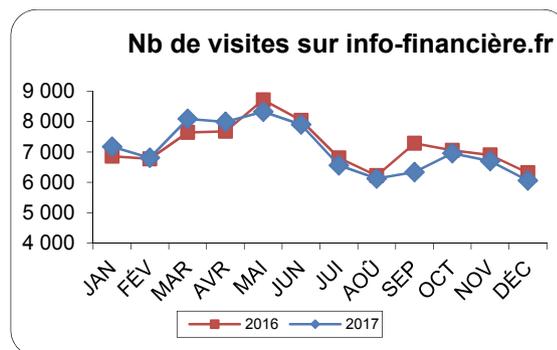
### Le *BALO* et *info-financiere.fr*

Le site *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).

#### La volumétrie des annonces

**4953** annonces légales ont été publiées en 2017, soit - 4,2% par rapport à 2016.

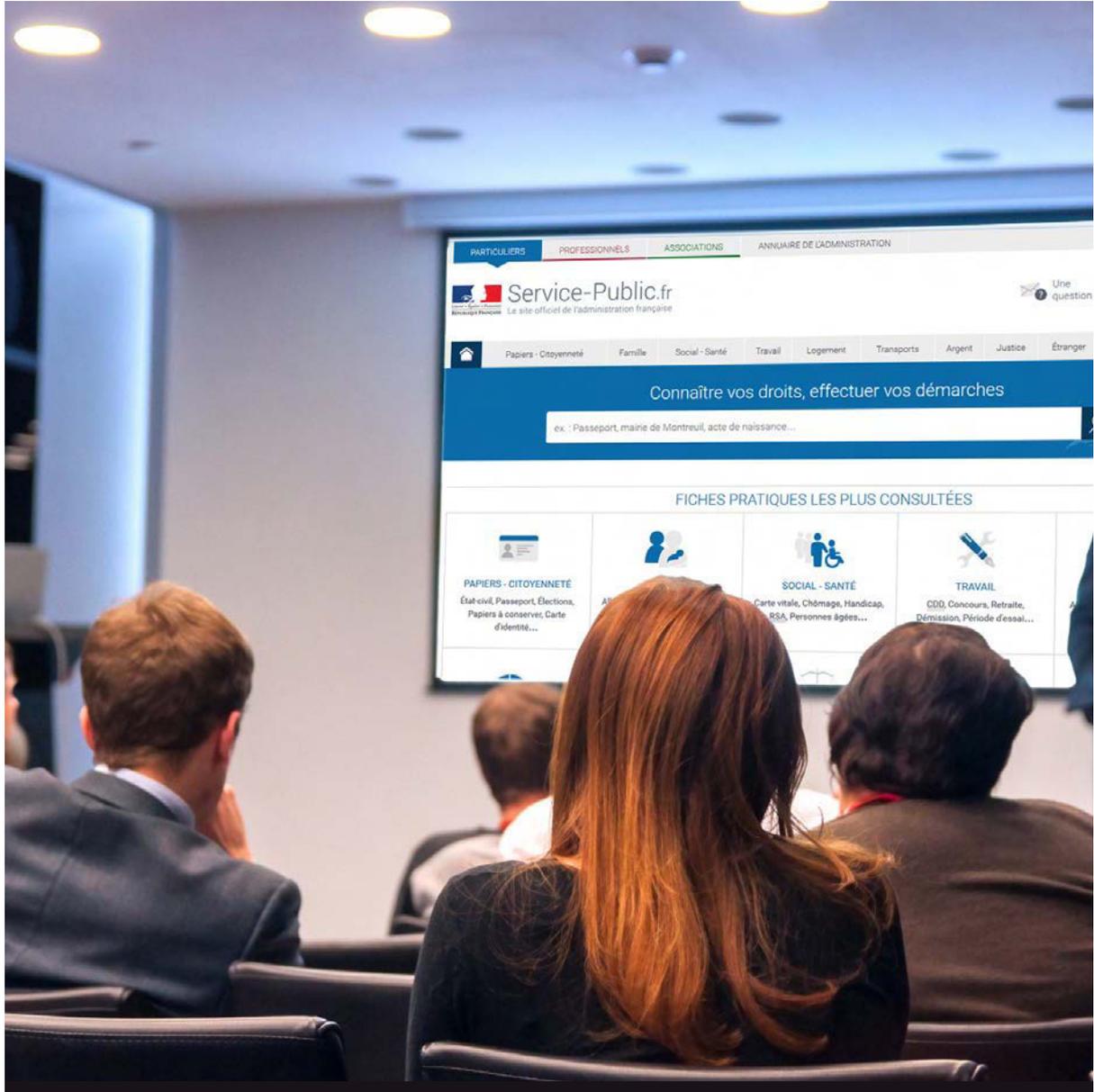
En 2017, 22 606 documents (contre 36 134 en 2016) ont été intégrés sur le site. En outre, le site *info-financiere.fr* a enregistré 85 026 visites pour 574 114 pages vues.



#### Les relations avec les 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, courriel, courrier/télécopie) :

- **17 482** appels ont ainsi été traités avec un taux de réponse de 80,8% (82,1% en 2016) ;
- **5 165** méls ont été traités (5972 en 2016).



# L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

## Les services Internet

L'information de l'*usager-citoyen* sur ses droits et démarches ainsi que des entreprises est au cœur des missions de la direction de l'information légale et administrative qu'elle exerce majoritairement par ses sites Internet, complétés par un service téléphonique expert.

### *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 administratifs en plaçant les besoins des usagers au cœur de ses priorités. Il contribue à rendre l'information administrative plus simple, plus transparente et plus compréhensible. Le site est produit en collaboration avec les administrations nationales et locales. *Service-public.fr* est un site reconnu de référence par les 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) est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes. L'espace « associations » est tourné vers le milieu associatif.

*Service-public.fr*, 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 : 600 fiches pratiques destinées aux professionnels (72 dossiers), 2 863 fiches pédagogiques pour les particuliers et associations (231 dossiers), et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, simulateurs, lettres type, etc. ;

- informer sur l'actualité administrative avec la rubrique Actualités (727 brèves en 2017), la lettre hebdomadaire (411 570 abonnés, soit + 47 % par rapport à 2016 ;

- relayer l'information administrative sur les réseaux sociaux à travers le compte Twitter @servicEPUBLIC.fr (51 536 abonnés) et le compte Facebook (12 179 abonnés) fin 2017 ;

- faciliter les démarches quotidiennes avec le référencement de tous les formulaires et démarches en ligne et proposer un service de messagerie ;

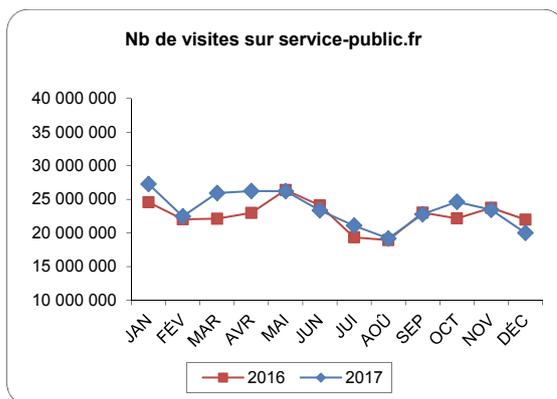
- diffuser les coordonnées des services administratifs nationaux et des services publics (Annuaire de l'administration) : 71 900 organismes référencés, dont 65 200 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers, 14 000 responsables de l'administration identifiés.

## Une audience élevée

En 2017, *service-public.fr* a reçu 282,6 millions de visites. Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes sur *service-public.fr*. Les visites indirectes (22 millions) sont celles des démarches réalisées sur l'ancienne plateforme MDEL (Ma démarche en ligne – à ce jour fermée) et du contenu « Vos droits et démarches »,

diffusé sur les sites locaux ou nationaux, adhérents au co-marquage proposé par *service-public.fr*.

Avec plus de 61 % de consultations, l'ordinateur reste le support de consultation majoritaire. On notera une diminution (- 2%) pour la part des tablettes avec 6 % des consultations au profit du *smartphone* qui progresse fortement pour atteindre 32 % des consultations.



\*A noter que les consultations de *mon.service-public.fr* (et de ses déclinaisons à destination des associations et des professionnels) ne sont plus comptabilisées, le site ayant fermé le 1<sup>er</sup> juillet 2016.

## Une qualité reconnue

En 2017, deux études ont été réalisées : une enquête de notoriété et de positionnement et une enquête utilisateurs. Ces enquêtes répondent à la **volonté d'amélioration continue** du produit *service-public.fr* et permettent de tester si les axes de développement envisagés sont en phase avec les attentes des usagers.

**L'enquête de notoriété et de positionnement**, réalisée auprès d'un échantillon de 1057 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie

socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence, a permis de tirer **deux enseignements** :

- *service-public.fr* se place comme l'un des sites officiels ayant la meilleure notoriété, avec celui des impôts et d'Amélie. Le site *service-public.fr* bénéficie d'une perception positive. Il est l'un des sites officiels les mieux notés par les personnes interrogées ;
- les Français qui consultent le site le font avant tout dans une démarche d'information et, dans une moindre mesure, pour entrer en contact avec l'administration. Le caractère officiel mais aussi exhaustif des informations diffusées contribue à cet usage.

Pour rappel, en octobre 2016, une enquête de satisfaction menée auprès des utilisateurs de *service-public.fr* avait montré que 90 % d'entre eux étaient satisfaits du site (dont 43 % très satisfaits). L'intention de revisite de *service-public.fr* est de 8,9/10 et l'information diffusée est perçue de manière très positive.

**L'enquête utilisateurs** visait à évaluer, auprès d'utilisateurs du site, la compréhension et la pertinence des fonctionnalités de personnalisation de l'information et des démarches récemment développées ou en cours de développement. Elle a identifié des axes d'optimisation sur des sujets comme **la refonte de l'annuaire, le compte particulier et les échanges entre les usagers et le site**. Les conclusions de la dernière enquête ont confirmé la forte attente des usagers en matière de **personnalisation et d'interaction avec le site**, ce qui est déjà une action dans laquelle la DILA investit fortement.

## Les évolutions de service-public.fr

En réponse aux alertes exprimées par les usagers, l'année 2017 a été marquée par la mise en place de dispositifs de **personnalisation** de l'information qui, tout en respectant l'anonymat, permettent d'accéder à une information adaptée à chaque situation personnelle grâce à un système de filtres et/ou de réponses à des questions préalables,. Ces dispositifs ont tout

d'abord été mis en production sur le sujet de la «carte grise», un des plus consultés et complexes de *service-public.fr* générant un grand nombre de demandes aux supports, puis sur l'événement de vie «Comment faire si je déménage?». Ces dispositifs avaient été proposés et «validés par les utilisateurs» lors des enquêtes de 2016 au moment de la phase de conception, puis à nouveau confrontés aux utilisateurs lors des enquêtes de 2017. Ils seront appliqués à d'autres sujets durant l'année 2018.

La personnalisation de l'information a également été affirmée avec la réalisation de nouveaux **simulateurs de calcul** : droits de succession, pensions alimentaires, zones tendues, zonage abc, barème fiscal usufruités (particuliers), barème indemnités prud'hommales, frais locataire.

L'année 2017 se caractérise également par **l'amélioration de l'aide aux usagers** grâce au développement de Foires aux questions (FAQ) permettant de trouver rapidement des réponses sans avoir à écrire au support.

Par ailleurs, de nouveaux services et fonctionnalités ont été mis en place :

- amélioration du compte *service-public.fr* pour répondre aux besoins des nouvelles démarches en ligne ;
- intégration dans la lettre d'information, pour les abonnés le souhaitant, d'informations sur les ouvrages et publications de la DILA ;
- amélioration de la mise en relation avec le service «Allo Service-public» *via* le site «*service-public.fr*» : l'utilisateur peut dorénavant s'il le souhaite obtenir copie par mél du numéro de ticket qui lui a été délivré pour accéder au service de renseignement téléphonique expert 3939 ;
- optimisation de la géo-localisation : dans une fiche «vos droits», désignation de l'organisme compétent sur un territoire désigné ;
- refonte en continu des pages «Annuaire» pour répondre aux besoins utilisateurs et faire progresser les performances en référencement naturel (moteurs de recherche).

Enfin, le site fait l'objet d'améliorations continues tant sur les aspects ergonomiques que techniques.

## Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site du 21 septembre 2015 avait mis en évidence une conformité globale de 95% au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). En 2016, l'importance de la place de l'accessibilité dans le développement du site avait été confirmée par un audit interne qui avait donné **100%** de conformité globale au RGAA (<https://www.service-public.fr/qualite-de-service/accessibilite>). Une démarche de labellisation «e-accessible» a ainsi été entreprise auprès de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC). Le site *service-public.fr* a ainsi obtenu le **niveau 5** (niveau maximum) du **label e-accessible**, confirmant ainsi ce que les audits internes de la DILA avaient évalué : «*Service-public.fr* respecte à 100% les critères obligatoires du RGAA et plusieurs des critères non-obligatoires.»

### Réponses aux courriels des internautes

176887 messages d'internautes postés sur *service-public.fr* sur les espaces particuliers, professionnels et associations ont été traités par la DILA en 2017 (-10% par rapport à 2016, notamment grâce aux dispositifs de FAQ mis en place :

- **87201** messages concernent pour 88% des demandes de renseignement administratif et 12% des questions sur les rubriques ou d'ordre général ;

- **89677** messages concernent le compte *service-public.fr* et les démarches en ligne (-7% par rapport à 2016).

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

Lancé en 2010 sur demande du secrétariat général du Gouvernement, le projet d'Internet départemental de l'État (IDE), adopté par l'ensemble des préfectures en

décembre 2013, a permis de mutualiser les moyens techniques et d'éviter une inégalité de traitement de l'information administrative tout en s'adaptant aux demandes spécifiques des préfectures et aux nombreux changements propres à l'environnement multimédia.

L'année 2017 a été marquée par le début des travaux de refonte qui prendront fin en 2018. Cette refonte permettra, entre autres, de poursuivre la mutualisation des moyens techniques avec l'utilisation d'un CMS (*Content management system*) unique, de mettre en place le *responsive design* (i. e. la consultation sur tous supports) et de répondre aux exigences de conformité au RGAA.

Le modèle IRE (Internet régional de l'Etat), adaptation du modèle IDE aux préfectures de région, n'a fait l'objet d'aucune modification majeure en 2017.

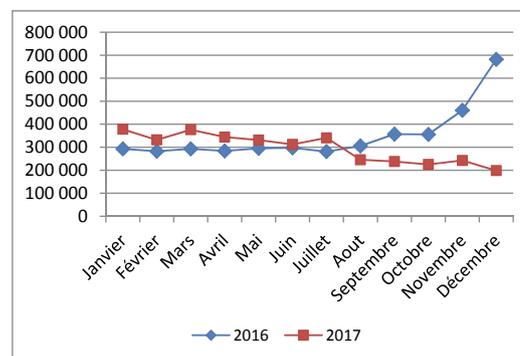
### La plateforme des services en ligne (PSL)

Avec la mise en service en janvier 2016 de la PSL, outil de production et de gestion des services en ligne, la DILA propose une offre de services complète : analyse et conseil, développements, hébergements, service de support aux usagers et aux partenaires, etc.

Au total, ce sont plus de **3,8 millions** de démarches qui ont été effectuées en 2017, soit 15% de moins par rapport à 2016, année pré-électorale marquée par une très forte hausse des inscriptions en ligne sur les listes électorales. Cette démarche qui avait alors enregistré un chiffre record de 660 000 dossiers en 2016, a retrouvé un volume standard en 2017.

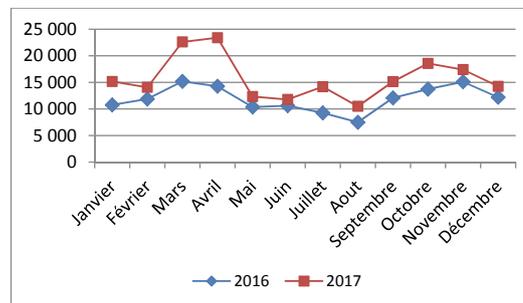
#### Les démarches à destination des particuliers

<b>2017</b>	3 564 011
2016	4 185 471
<b>Évolution</b>	- 15%



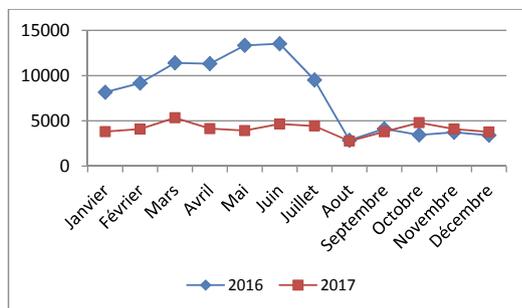
#### Les démarches à destination des associations

<b>2017</b>	189 393
2016	142 930
<b>Évolution</b>	+ 33%



## Les démarches à destination des professionnels

<b>2017</b>	49656
2016	94017
<b>Évolution</b>	<b>- 47%</b>



\* Jusqu'en juillet 2016, la procédure de déclaration préalable en ligne de détachement pour une entreprise étrangère [Téléservice SIPSI (système d'information sur les prestations de service internationales)] était opérée par la DILA sur la plateforme Mes démarches en ligne (MDEL). A compter de l'été 2016, le ministère du travail a repris entièrement à sa charge la gestion de cette démarche en ligne. Le lien vers ce service en ligne est référencé sur [service-public-pro.fr](http://service-public-pro.fr).



## Le développement des démarches

Le chantier de migration d'hébergeur de nos applications a mobilisé les équipes internes et externes sur le premier semestre 2017.

Le 2 novembre 2017, afin d'accompagner le transfert de responsabilités des tribunaux d'instance vers les mairies et de simplifier la gestion des dossiers à la fois pour les usagers et pour les agents, la démarche de dépôt de dossier de Pacs a été mise en service. Mise à disposition des communes dans le bouquet de services de la DILA, cette démarche permet aux futurs Pacsés de déposer en ligne leur dossier. Une fois vérifié par l'officier d'état civil, le couple peut se rendre en mairie pour l'enregistrement officiel de leur Pacs.

Par ailleurs, les deux démarches à forte volumétrie que sont les demandes d'actes d'état civil (1,5 million) et la déclaration de changement de coordonnées (1,4 million) sont en service sur la PSL depuis la fin 2017.

Enfin, des travaux de développement de nouvelles démarches pour le ministère de l'intérieur (opération tranquillité vacances, plainte ou signalement d'arnaques sur Internet et déclaration d'usage frauduleux de sa carte bancaire), pour le ministère chargé de l'écologie (demandes d'autorisation d'urbanisme assistées, évaluation environnementale au cas par cas) ou des travaux d'évolution majeure comme l'intégration de la démarche *Inscription sur les listes électorales* dans le dispositif du répertoire électoral unique, ont été entamés en 2017. Autant de mises en service importantes prévues pour 2018 et 2019.

Sites Internet	Visites			Pages vues		
	2017	2016	Ecart	2017	2016	Ecart
service-public.fr	<b>282 601 091</b>	271 371 067	4,14 %	<b>704 376 908</b>	698 100 958	0,90 %
legifrance.gouv.fr	<b>118 826 725</b>	117 565 941	1,07 %	<b>564 796 956</b>	555 277 217	1,71 %
vie-publique.fr	<b>13 046 123</b>	12 507 737	4,30 %	<b>23 295 725</b>	23 414 645	- 0,51 %
journal-officiel.fr	<b>4 596 032</b>	5 879 910	- 21,83 %	<b>13 995 506</b>	16 988 987	- 17,62 %
bodacc.fr	<b>4 100 855</b>	3 603 097	13,81 %	<b>28 755 339</b>	23 991 556	19,86 %
boamp.fr	<b>3 205 125</b>	3 246 778	- 1,28 %	<b>22 421 033</b>	26 624 208	- 15,79 %
ladocumentationfrancaise.fr	<b>2 915 773</b>	3 303 478	- 11,74 %	<b>5 938 717</b>	7 382 963	- 19,56 %
dila.premier-ministre.gouv.fr	<b>1 68 056</b>	149 264	12,59 %	<b>297 828</b>	312 729	- 4,76 %
Info-financière.fr	<b>85 026</b>	86 288	- 1,46 %	<b>574 114</b>	928 367	- 38,16 %
<b>Total général :</b>	<b>429 544 806</b>	<b>417 713 560</b>	<b>2,83 %</b>	<b>1 364 452 126</b>	<b>1 353 021 630</b>	<b>0,84 %</b>

L'écosystème de *service-public.fr* s'étend avec le **renseignement administratif par téléphone**



Le 3939 *Allo Service Public* est une porte d'entrée vers le renseignement administratif interministériel par téléphone. Cette mission d'information et d'accès au droit est remplie avec un niveau de qualité élevé grâce à son niveau « expert » décliné par grande thématique, par sa capacité d'orientation, de pédagogie et de mise en relation vers les services publics.

L'année 2017 a été marquée par la volonté de la DILA de poursuivre la modernisation de ce service par une transition numérique adaptée aux nouveaux usages. Le 1<sup>er</sup> juillet 2017, le premier niveau de réponse généraliste a été remplacé au profit d'une mise en relation directe par le site *service-public.fr* vers le 3939. En ce sens, de nombreuses fiches d'information ont été adaptées,

offrant la possibilité de demander en ligne un code d'appel vers le secteur concerné du 3939. Une fois le code d'appel (« ticketing ») délivré, il est possible d'entrer en contact avec un informateur spécialisé.

Les plateformes publiques de niveau expert [le centre d'appels interministériel DILA situé à Metz (CAI), le service Info Service Consommation de Montpellier pour les questions relatives à la consommation] reçoivent ainsi désormais des appels qualifiés en amont *via* le site *service-public.fr* ou le serveur vocal interactif (SVI) du 3939.

Actif depuis décembre 2016, étendu progressivement à l'ensemble des secteurs spécialisés, ce dispositif de « ticketing », également transmis par messagerie, évolue jour après jour. Il a comptabilisé, pour l'année 2017, **38 339** tickets, soit un taux de conversion de 55 % des demandes initiales. Les internautes utilisent progressivement ce nouveau canal du 3939. En décembre 2017, ce nouveau mode d'accès représentait **9 %** des appels tout confondu et 20 % de ceux du secteur intérieur.

### Le mémo

De nombreuses démarches administratives nécessitant la production de pièces justificatives, les équipes de la DILA ont innové en alliant 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 avec un informateur spécialisé, l'utilisateur peut recevoir un résumé comprenant un lien vers la fiche de réponse, les coordonnées du guichet et tous les détails nécessaires pour accomplir sa démarche.

## Le centre d'appels interministériel (CAI)

Le centre d'appels interministériel de Metz, dépendant de la DILA, est l'une des plates-formes « expertes » de renseignement administratif. Il regroupe **65** postes d'informateurs spécialisés sur quatre secteurs de compétence (justice, logement-urbanisme, travail et intérieur).

### Le centre en évolution profonde

Après l'arrêt du niveau 1, opéré jusque-là par la société B2S, la mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif d'orientation (SVI) qui permet notamment l'escalade directe sur certains secteurs et thématiques (ex : droit des étrangers, logement, justice...) et le déploiement sur le site *service-public.fr* du dispositif de « ticketing » évoqués ci-dessus, le CAI a également travaillé sur un projet plus large de mutualisation de compétences et de collaboration avec le département de l'information administrative multi-canal (DIAM) de la DILA (rédaction de fiches, appui au traitement de la messagerie, outils de communication...).

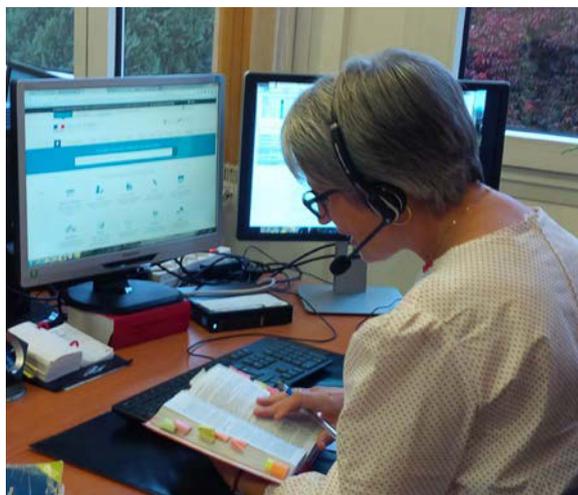
Cette synergie va se développer en 2018 au bénéfice des usagers et citoyens.

### Les effectifs du centre

Au 31 décembre, les effectifs comptabilisent **58** ETP sur 71 postes budgétaires. Trois agents rejoindront le centre début 2018.

### Budget et logistique immobilière

Le CAI est implanté dans un site inter-administration. Il a été désigné coordonnateur de gestion par le préfet de Moselle. Afin de limiter la redondance d'opérations, il gère la totalité des dépenses de fonctionnement pour l'ensemble du site et refacture aux autres occupants, conformément à une convention de gestion France Domaine. Les opérations d'investissements sont pilotées par le service central. Le budget du centre s'établit à **405 k€** comprenant le loyer budgétaire et les charges pour l'ensemble du site. Le montant de charges de fonctionnement hors personnel restant à charge de la DILA s'élève à **234 k€**.



## Les indicateurs d'activité

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

INDICATEURS	OBJECTIFS 2017	REALISÉ 2017	REALISÉ 2016
Volume des appels entrants	350 000	331 840	291 605
Taux de service	85%	89,76%	92,02%
Durée moyenne des appels	6'30	5'30	5'55
Durée moyenne d'attente	5'00	0'58	1'26

Les objectifs de volumétrie entrante ont été limités, à la suite, notamment, de l'arrêt de l'expérimentation avec les préfetures. La réalisation à 94 % de l'objectif initial reste très honorable dans le paysage du renseignement administratif national.

Le taux moyen de service se fixe à 89,76 %, ce qui, compte tenu du basculement en cours d'année sur une numérisation de l'accueil de niveau 1, représente un excellent taux de service.

Les durées moyennes d'attente et de traitement d'appels sont largement inférieures aux objectifs fixés.

### La formation

La formation des personnels informateurs et l'actualisation réactive de leurs connaissances constituent la

marque de qualité du service à l'utilisateur pour un centre de renseignement juridique de l'administration.

En 2017, le centre a recensé **71** actions individuelles ou collectives. Ce chiffre est largement dépendant de la publication des textes de loi dans l'année.

Le CAI a contractualisé la formation avec des partenaires institutionnels : l'Institut national du travail de l'emploi et de la formation professionnelle (INTEFP) pour le secteur travail, le Centre de valorisation des ressources humaines de Lorraine (CVRH) pour le secteur logement-urbanisme-environnement, la préfecture de région pour le secteur intérieur et l'école des greffes pour le secteur justice.

Nb total actions de formation	Nb jours cumulés de formation	Nb cumulé d'agents ayant participé aux formations	Nb jours de formation métier effectués au CAI
71	109	198	13,5

### *Vie-publique.fr*, un site d'information pour le citoyen

Le site *vie-publique.fr* 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 les exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public.

## Une audience en légère hausse

Après une baisse en 2016, l'audience de *vie-publique.fr* progresse légèrement en 2017 pour atteindre **13,01** millions de visites soit une hausse de **4,3%** par rapport à 2016. Ce résultat est honorable étant donné l'âge du site (la version actuelle a été mise en ligne en 2008), l'obsolescence de sa technologie – plus de 32% des visites se font avec un smartphone alors que les pages du site ne sont pas adaptées au mobile – et le développement d'offres concurrentes d'actualités en général. Il a été largement porté par une année 2017 riche en élections.

## La présence sur les réseaux sociaux de *vie-publique.fr*

Cette présence s'est concentrée sur *Twitter* (21,4k) et *Facebook* (14,5k). L'audience de ces comptes progresse et fidélise les internautes autour de *vie-publique.fr*, identifié comme une source de références.

## La mise en ligne de nouveaux formats

En 2017, une quarantaine d'infographies ont été réalisées par le studio graphique pour *vie-publique.fr* et mises en ligne soit sur le site soit sur les réseaux sociaux avec une nouvelle charte graphique.



### Les lettres d'information de La DILA

Cinq lettres d'information, relayant les informations des différents sites de la DILA, sont diffusées à plus de 585 000 abonnés.

*Service-public.fr* : 411 570 abonnés

*Vie-publique.fr* : 97 214 abonnés

*La Documentation française* : 42 627 abonnés

*Bibliothèque des rapports publics* : 29 424 abonnés

*La Lettre de la DILA* : 4 500 abonnés



# L'ÉDITION PUBLIQUE

## Les parutions

La DILA est éditeur au travers des marques **La Documentation française** et **Les éditions des Journaux officiels**.

## La Documentation française : périodiques et collections

2017 a été pour l'édition, dans son ensemble, une année difficile, particulièrement dans le secteur des sciences sociales. C'est dans ce contexte qu'il faut apprécier le recul de son chiffre d'affaires. Un recul explicable aussi, pour une partie, par l'arrêt fin 2016 de deux revues – *Problèmes économiques* et *Les Etudes de la Documentation française* – et de la collection *Mondes émergents*. En 2017, décision a été prise de mettre un terme à deux autres collections dans leur format papier, *Réflexe Europe* et *Les Notices*, avec l'objectif que leurs contenus soient prochainement traités dans la partie *Europe/International* du nouveau site *Documentation française* en cours de conception.

Pour autant, les titres de la marque La Documentation française ont connu plusieurs succès éditoriaux en même temps qu'un certain renouvellement dans leur présentation graphique et le traitement de leurs thématiques.



### *Documentation photographique*

La revue s'est vendue à **22 333** exemplaires pour un chiffre d'affaires de 546 k€. Elle a fait l'objet d'une émission de « La fabrique de l'histoire scolaire » sur France Culture et trois de ses titres, dont « La France des marges » et « Sciences en

société », ont été à l'honneur lors des festivals de Saint-Dié et de Blois.

Sa page Facebook a dépassé les 5000 abonnés à la fin de l'année.

Les abonnements à la revue – supérieurs à 5000 – sont stables.



### *Questions internationales*

Si des émissions spéciales sur France Culture et RFI ont été produites autour des auteurs de plusieurs numéros et du rédacteur en chef de la revue, deux numéros notamment ont rencontré un franc succès commercial : « Populisme et nationalismes » avec 2412 exemplaires vendus et « Le nouveau désordre international » avec 3008 exemplaires vendus.

A fin 2017, le nombre d'abonnements à la revue était de 1581 contre 1478 en 2016.

Par ailleurs, pour aller vers plus de complémentarité entre le web et le papier, un échange systématique de contenus

a été mis en place pour chaque numéro avec la rubrique web P@ges Europe du site de la Documentation française.

Sur les réseaux sociaux, *Questions internationales* marque son dynamisme avec 10 000 *followers* sur Facebook et 2000 sur Twitter.

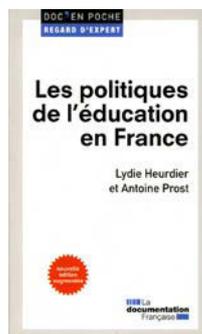


### Cahiers français

Les deux premières livraisons de l'année se sont placées dans la perspective des élections présidentielles avec un numéro dédié aux « Dix enjeux économiques pour 2017 », suivi de « La 7<sup>e</sup> République et ses évolutions ».

Le nombre des abonnés (2322 contre 2317 en 2016) a été stabilisé et le chiffre d'affaires a progressé légèrement.

La revue a préparé pour 2018 un changement de maquette réalisé par le studio graphique interne. Cette évolution dans la forme (nombreuses photos, infographies, articles plus courts...) accompagnera une évolution profonde dans le traitement des sujets de manière à élargir le lectorat à un public allant au-delà du cœur de cible universitaire. Il s'agit aussi, dans la perspective du futur site *Documentation française*, de produire des articles beaucoup mieux adaptés au web.



### Doc'en poche

L'année a vu la production de **neuf titres** : quatre « Entrez dans l'actu », trois « Place au débat », deux « Regard d'expert ». Déjà lauréate en 2015 et en 2016 du prix EN3S, la collection a cette fois obtenu le prix *Prescrire 2017* pour l'ouvrage de Véronique Fournier « La mort est-elle un droit? » (série « Place au débat »).

En concertation avec les services graphique et commercial, pour les numéros à paraître en 2018, la mise en page intérieure a été adaptée à la quadrichromie et une photo pleine page figurera désormais en couverture.

### Vers une nouvelle offre éditoriale

Une nouvelle organisation du département de l'édition et du débat public a été mise en œuvre à partir du printemps 2017. Le pôle Publications, un des trois pôles du département avec le pôle Web et développement numérique et le pôle de la Production, est désormais organisé autour de trois sections thématiques regroupant chacune des activités du compte propre et du compte de tiers. Dans la perspective de l'ouverture du futur site de la Documentation française, cette organisation permettra une meilleure articulation entre les contenus *print* et les contenus *web*.



## Éditeur pour le compte des administrations

Outre ses éditions propres, la DILA, sous ses marques La Documentation française et les éditions des Journaux officiels, 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 d'accompagner 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, dans un souci d'économie des deniers publics.

A ce titre, la DILA apporte son savoir-faire éditorial et technique aux administrations partenaires qu'elle accompagne 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. Forte de son expertise, elle contribue à la 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 propose du conseil éditorial aux administrations et aux 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 du citoyen lecteur *in fine* ;
- accompagner les auteurs dans leur écriture ;
- choisir la forme éditoriale la plus adéquate (numérique/papier, type d'ouvrage...) et le meilleur mode de diffusion ;
- assurer au mieux le référencement de la production.

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

Le tableau ci-dessous présente l'essentiel des publications éditées par La Documentation française pour le compte des partenaires administratifs.

LES EDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS	
Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)	<i>Les territoires français en 50 cartes</i> (nouvelle collection de poche « <b>En somme</b> ») Contrats de plan État-Région : histoire et perspectives
Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation	<i>Pour l'amélioration des relations entre la population et les forces de sécurité de l'Etat</i>
Commission nationale consultative des Droits de l'homme (CNCDH)	- <i>La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie</i> – année 2016 - <i>Les droits de l'homme en France, regards portés par les instances internationales</i> – année 2017
Conseil d'analyse économique (CAE)	<i>Les notes du Conseil d'analyse économique</i> , édition 2017

Conseil d'État	<p>Collection « Droits et Débats » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Entretiens sur l'Europe</i> (n°21)</li> <li>– <i>Droit comparé et territorialité du droit</i> (n° 22)</li> </ul> <p>Les rapports du Conseil d'État :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapport public 2017 : <i>Activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives</i></li> <li>– Étude annuelle 2017 : <i>Puissance publique et plateformes numériques : accompagner l'ubérisation</i></li> </ul> <p>Collection « Histoire et mémoire » (n°5)</p> <p><i>Le Conseil d'Etat et la Grande Guerre</i></p>
Conseil d'orientation des retraites (COR)	<i>Le financement du système de retraite français. Actes du 14<sup>e</sup> colloque</i>
Conseil supérieur de la magistrature (CSM)	<i>Rapport d'activité 2016 du Conseil supérieur de la magistrature</i> (version papier et version EPUB enrichie d'interview)
Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)	Rapport d'activité 2016 <i>Les données génétiques</i> (collection « Point CNIL »)
Cour des comptes	<p>13 rapports publics thématiques ;</p> <p>10 rapports financiers ;</p> <p>Rapport public annuel 2017</p> <p>Rattachés à la Cour des comptes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapport annuel du Conseil des prélèvements obligatoires (CPO)</li> </ul> <p><i>Les prélèvements obligatoires sur le capital des ménages</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapport annuel 2017 de la Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits</li> </ul>
Comité d'histoire de la Cour des comptes	<i>La Cour des comptes en mai 68</i>
Cour de cassation	<i>Rapport annuel 2016</i> de la Cour de cassation
Secrétariat général du Gouvernement (SGG)	<i>Guide de légistique. Guide pour l'élaboration des textes législatifs et réglementaires</i> (3 <sup>e</sup> édition élaborée par les membres du Conseil d'État et du SGG)
France Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>2017-2027 : Actions critiques pour une décennie</i></li> <li>– <i>L'investissement social : quelle stratégie pour la France ?</i></li> </ul>

## LA COLLABORATION AVEC LES DIFFERENTS MINISTERES

Ministère des affaires étrangères	<i>Diplomatie et territoires, pour une action extérieure démultipliée</i>
Ministère de l'agriculture	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Mond'alim 2030</i> (en reprographie)</li> <li>– <i>Portrait de l'enseignement agricole</i></li> </ul>
Office national des effets du réchauffement climatique (ONERC)	<i>Adaptation au changement climatique : évaluations et recommandations</i> (rapport annuel)
Ministère de l'Intérieur	<i>Gestion et construction des lieux de culte</i>
Ministère de la culture et de la communication	<p style="text-align: center;"><b>Direction générale des Patrimoines</b></p> <p>4 titres dans la collection « Musées-Mondes » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Traité d'expologie</i></li> <li>– <i>Accueilli et surveiller. Les métiers du gardien de musée</i></li> <li>– <i>Modèles économiques des musées et bibliothèques</i></li> </ul> <p>Avec le comité d'histoire et le musée national de l'Histoire de l'immigration <i>Le musée national de l'Histoire de l'immigration. Genèse d'un musée</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Comité d'histoire du ministère de la Culture</b></p> <p>2 titres dans la collection « Travaux et documents » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– En partenariat avec le comité d'histoire du Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie</li> <li>– <i>Architecture, urbanisme et pratiques de l'État</i></li> </ul>
Ministère de la défense / Aa-Chear	<i>La dissuasion française</i> (en reprographie)
Ministère de la défense /Académie du renseignement	<i>Espionnage et renseignement pendant la Première Guerre mondiale</i>
Ministère de la défense /DICOD	<i>Revue stratégique de défense et de sécurité nationale</i>
Ministère de la Défense/DGRIS	<i>La France et la dissuasion nucléaire : concept, moyens, avenir</i>
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	<p>DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) :</p> <p style="text-align: center;"><b>Travail et Emploi</b> (revue trimestrielle)</p> <p><i>Catalogue des guides pratiques</i></p> <p>Haut Conseil santé publique :</p> <p><i>Diagnostic et prise en charge précoces des maladies chroniques</i></p> <p>Revue française des affaires sociales (revue trimestrielle)</p> <p>Revue <b>Actualités et dossiers en santé publique</b> (ADSP), 4 numéros/an : « <i>Politique du médicament et innovation</i> », « <i>Épidémies Ebola : quels enseignements ?</i> », « <i>Crise économique et santé</i> », « <i>Regards sur la santé publique d'hier à aujourd'hui</i> ».</p>
Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes	

Préfecture de police de Paris	Trois numéros de la revue <b>Liaisons</b> : « <i>La Préfecture de police dans les starting blocks</i> » ; « <i>D'un 36 à l'autre, du quai des Orfèvres à la rue du Bastion</i> » et « <i>20 000 lieux sous la terre</i> »  <i>EU Sequana – La gestion de crise à l'épreuve de l'exercice</i>
Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP)	– <i>Études, galères et réussites</i> Fonds de coopération de la jeunesse et de l'éducation populaire (FONJEP) – <i>Loisirs des jeunes</i>

LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITES	
Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER)	<i>Rapport d'activité 2016</i>
Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)	– <i>Le procès politique</i> – <i>Justice et oubli</i>
Conseil des ventes publiques	<i>Les ventes aux enchères publiques en France. Rapport d'activité 2016</i>
CIG petite couronne	<b>Répertoire des carrières territoriales</b> (mises à jour des trois volumes) – Mensuel <b>Informations administratives et juridiques</b> et ses trois suppléments gratuits Dix-sept titres parus dans la collection des « <b>Annales corrigées</b> »
Fondation nationale Entreprise et Performance (FNEP)	<i>Oser innover</i>
Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ)	<i>Cahiers de la sécurité et de la justice</i> (revue trimestrielle)
Institut national des métiers d'art (INMA)	Collection « <b>Cahiers des Métiers d'art</b> » : <i>Métiers d'art. Commercialisation et diffusion</i>
Musée national de l'histoire de l'immigration	<i>Le musée national de l'Histoire de l'immigration</i>
Observatoire national de la vie étudiante	2 titres de la collection « <b>Etudes &amp; recherche</b> » : – <i>Migrations étudiantes sud-américaines</i> – <i>Ségrégations universitaires en Ile-de-France</i>

A noter que l'Académie du renseignement, rattachée au Premier ministre, a rejoint en 2017 le catalogue de la Documentation française. Enfin, trois rapports officiels ont fait l'objet d'une édition papier cette année. Il s'agit de : *Inventer des musées pour demain*, rapport remis à la ministre de la culture, et *Mémoire de l'esclavage, devoir d'avenir*, rapport remis au Premier ministre.

## Le projet de nouveau site de la Documentation française

Le projet *Editio* a pour objectif la création d'un nouveau site Internet qui doit prendre une place majeure à côté des sites *service-public.fr* et *legifrance.gouv.fr* dans l'offre Internet de la DILA.

Ce site, issu de la fusion des sites *vie-publique.fr* et *ladocumentationfrancaise.fr*, doit tripler le nombre de visites des deux sites actuels en s'appuyant notamment sur les réseaux sociaux et les partenariats.

Navire amiral de la marque La Documentation française, le site doit lui permettre de prendre le virage digital en s'appuyant notamment sur les contenus issus des publications papier.

Site d'information sur les politiques publiques et l'actualité de la vie publique en France et en Europe sans omettre l'international lorsqu'il permet d'éclairer le débat public, le nouveau site aura la capacité de réagir, grâce à un socle de contenus riches, à une actualité qui relève du champ des politiques publiques.

L'année 2017 a été marquée par un nombre important d'études visant à cadrer les objectifs du futur site *Documentation française* et à en définir l'architecture technique.

2018 sera l'année de la mise en œuvre : définition de l'ergonomie et du graphisme, développement de l'outil technique et récupération des bases de données, notamment pour les rapports publics.

*ladocumentationfrancaise.fr*

Avec près de trois millions de visites en 2017, le site *ladocumentationfrancaise.fr* actuel permet aux internautes

de trouver les ouvrages de la marque DF en même temps qu'il offre plusieurs contenus gratuits en ligne.

Deux axes se dégagent en 2017 :

1. le site conserve sa vocation de vitrine des revues et des livres au format EPUB, PDF ou papier mais l'internaute est, depuis mars 2017, orienté vers les librairies physiques ou en ligne pour acheter et finaliser sa commande ;
2. le site présente et met en valeur un large choix de contenus numériques gratuits :
  - les rapports publics (**12 000** rapports aux formats PDF ou EPUB)
  - les dossiers, articles (HTML) qui représentent 40% des visites du site
  - les cartes (image) (**1 200** cartes accessibles)
  - les vidéos : interviews d'auteurs...

Ces contenus sont mis en avant sur les pages d'accueil ainsi que *via* les réseaux sociaux et les lettres d'information.

Le site amorce ainsi une orientation vers toujours plus de contenus gratuits à la disposition des internautes.



## La Bibliothèque des rapports publics (BRP)

13 000 rapports, au format PDF ou EPUB, sont proposés gratuitement sur le site.

La consultation des rapports contribue pour 21 % aux visites du site.

En 2017, **862** nouveaux rapports publics ont été mis en ligne.

Les 10 rapports les plus téléchargés au cours de l'année 2017 ont été :

PLACE	TITRE	DATE DE DIFFUSION	AUTEURS	NOMBRE DE TÉLÉCHARGEMENTS
1	<i>Rapport sur le temps de travail dans la Fonction publique</i>	26 mai 2016	<i>Premier ministre; Ministère de la fonction publique / LAURENT Philippe</i>	8 661
2	<i>Etude annuelle 2017 du Conseil d'Etat – Puissance publique et plateformes numériques : accompagner l'« ubérisation »</i>	27 septembre 2017	<i>Conseil d'Etat</i>	5 876
3	<i>Rapport public annuel de la Cour des comptes - 2017</i>	8 février 2017	<i>Cour des comptes</i>	4 643
4	<i>Femme, j'écris ton nom... : guide d'aide à la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions</i>	31 décembre 1999	<i>Centre national de la recherche scientifique; Institut national de la langue française / BECQUER Annie, CERQUIGLINI Bernard, CHOLEWKA Nicole</i>	3 408
5	<i>Conseil supérieur de la magistrature – Rapport d'activité 2016</i>	5 juillet 2017	<i>Conseil supérieur de la magistrature</i>	3 401
6	<i>Etude annuelle 2016 du Conseil d'Etat – Simplification et qualité du droit</i>	27 septembre 2016	<i>Conseil d'Etat</i>	3 126
7	<i>Conseil d'Etat – Rapport public 2017 : activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives en 2016</i>	19 juin 2017	<i>Conseil d'Etat</i>	2 753
8	<i>Etude annuelle 2013 du Conseil d'Etat – Le droit souple</i>	15 mai 2013	<i>Conseil d'Etat</i>	2 209
9	<i>Etude annuelle 2014 du Conseil d'Etat – Le numérique et les droits fondamentaux</i>	9 septembre 2014	<i>Conseil d'Etat</i>	2 204
10	<i>Conseil d'Etat – Rapport public 2016 : activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives en 2015</i>	23 mai 2016	<i>Conseil d'Etat</i>	2 096

## La rubrique «Dossiers» sur *ladocumentationfrancaise.fr*

Plus de **150** dossiers multimédias d'actualité incluant des photos, des infographies, parfois des interviews de personnalités sont proposés gratuitement en ligne. La consultation des dossiers contribue pour 40% aux visites du site.

Exemples de dossiers 2017 :

Titre du dossier	Date de mise en ligne
La Chine, puissance régionale et mondiale	janvier
L'union européenne fait débat!	mars
Le populisme dans le monde	mai
L'Allemagne après les élections du 24 septembre 2017	septembre
L'abolition de la peine de mort en France	Mise à jour en sept. 2017 d'un dossier de 2001

En 2017, un nouveau format de vidéo a été expérimenté et mis en ligne. Ces vidéos de trois à quatre minutes présentent des entretiens avec un auteur, notamment de la revue *Documentation photographique*.

Titre	Auteur interviewé	Date de mise en ligne
Quelle place pour les sciences aujourd'hui ?	Stéphane Van Damme	janvier
La France des marges	Olivier Milhaud	avril
Le néolithique	Jean Paul Demoule	mai
Histoire globale de la France	Patrick Boucheron	mai
Pays émergents	Pierre Salama	juin
La population mondiale au XXIe siècle	Jean-Marc Zaninetti	juin
Définir la Laïcité	Valentine Zuber	septembre
Inventer des musées pour demain	Jacqueline Eidelman	novembre
La France défaite	Alya Aglan	décembre

## Le développement de l'édition numérique

Pour la deuxième année consécutive, la production de titres numériques (EPUBs et PDF) est plus importante que la production sur support papier : 208 vs 185 ; la production numérique reste donc très honorable malgré une légère baisse par rapport à 2016 (236 titres en 2016).

### Editions en compte propre

L'arrêt de collections sur support papier explique la baisse des titres en compte propre, papier et numérique.

- **44** titres compte propre papier ont été publiés (72 en 2016) ;
- **72** titres numériques sont parus (97 en 2016).

### Editions pour compte de tiers

La production papier compte de tiers est en légère hausse, 141 titres papier contre 125 en 2016, mais reste stable au regard des années précédentes (145 en 2014, 139 en 2015). La production de titres numérique est de **114**.

## Les éditions des Journaux officiels

En 2017, l'activité éditoriale a représenté 54 nouveaux titres et se concentre essentiellement sur deux collections : conventions collectives (16 titres) et les avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental (CESE : 27 titres).

Les conventions collectives ont été produites au format numérique ainsi que les avis et rapports du CESE qui sont en accès libre sur son site (<http://www.lecese.fr/travaux-du-cese/travaux-publies>) et celui de la Bibliothèque des rapports publics.

A fin 2017, **vingt** conventions collectives numériques sont en outre pour la première fois **accessibles aux déficients visuels** (non et mal voyants) et **cognitifs** (dyslexiques et dyspraxiques). Ces conventions, proposées sans majoration de prix, ne comportent aucune modification apparente pour le lecteur voyant. Pour les salariés et employeurs handicapés visuels ou cognitifs, elles peuvent être lues par tout type de lecteur d'écran avec une restitution du texte par synthèse vocale ou afficheur braille. Les employeurs peuvent ainsi également répondre plus largement à leur obligation de mise à disposition du texte conventionnel sur le lieu de travail de leurs salariés.

En 2017, sous la marque « La Documentation française », la DILA a édité **185** titres papier et 186 titres numériques se répartissant ainsi :

- **44** titres papier en compte propre (contre 72 en 2016) soit **26** ouvrages et **18** titres de périodiques; **72** titres numériques sont parus (97 en 2016)

- **141** titres papier pour le compte des administrations (125 en 2016) soit 105 ouvrages et 36 titres de périodiques ; **114** titres numériques

Sous la marque « Les éditions des Journaux officiels », la DILA a édité **22** conventions collectives (11 PDF et 11 EPUBs) au **format numérique**.

Ce sont donc **208** publications au format numérique édités par la DILA.

## Le secrétariat et les travaux du COEPIA

Sous l'autorité du Président du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) et conformément au décret n° 2010-31 instituant la DILA, la DILA met à disposition du COEPIA le secrétariat chargé de pourvoir à l'organisation de ses travaux.

Le COEPIA, créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010, a été renouvelé par le décret n° 2015-464 du



23 avril 2015. Placé auprès du Premier ministre, il exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines :  
- de l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support ;  
- de l'information et le renseignement administratifs ;  
- 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.

Outre les 43 membres de la formation plénière, le COEPIA s'appuie sur 70 participants aux formations spécialisées et plusieurs dizaines d'acteurs publics et privés auditionnés sur les différentes questions examinées.

**« Une administration plus ouverte et attentionnée pour le public » : le rapport 2017 du COEPIA au Premier ministre**

L'évolution constante des technologies permet aujourd'hui d'améliorer substantiellement la qualité de l'information administrative et la participation des citoyens à la vie publique. Cette transformation numérique doit aussi permettre d'ouvrir davantage l'administration pour la rendre plus attentionnée envers ses publics, notamment les plus fragiles, en simplifiant l'information mais aussi l'accès aux droits et démarches.

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 accompagne dans l'élaboration des projets de recommandations et de rapports, réalise le rapport annuel au Premier ministre et anime différents outils de communication comme le site *gouvernement.fr/coepia*, la lettre d'information numérique diffusée à plusieurs centaines d'interlocuteurs, ou le compte Twitter *@coepia\_info*. Enfin, le secrétariat assure le suivi des relations avec les membres, en lien avec le secrétariat général du Gouvernement, les secrétariats généraux des ministères et les responsables des groupements professionnels.

Les travaux menés par le COEPIA en 2017 ont notamment porté sur la deuxième édition du Prix « Soyons clairs » pour le langage clair dans les services publics, sur l'inclusion numérique des usagers, les consultations ouvertes sur Internet organisées par les administrations, la disponibilité des rapports et études numériques des administrations et le devenir des stratégies ministérielles de publication.

**2<sup>e</sup> édition du Prix « Soyons clairs »**

Le COEPIA et le Défenseur des droits ont organisé, avec le soutien du SGMAP et de la DILA, la seconde édition du Prix « Soyons clairs » pour récompenser des initiatives de simplification du langage sur tous supports dans les services publics. Deux lauréats ont été récompensés en novembre 2017 en présence de Jacques Toubon, Défenseur des droits, Marc Guillaume, secrétaire général du Gouvernement, et Bernard Pêcheur, président du COEPIA :

– l'équipe de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) qui a opéré la refonte de l'espace personnalisé « Mon compte » sur *caf.fr* ;



– l'équipe de la Délégation à la sécurité routière qui a réalisé les nouveaux courriers de retrait ou de restitution de point(s) sur le permis de conduire.

> En savoir plus sur le Prix « Soyons clairs » : [www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs](http://www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs)

> En savoir plus sur les lauréats 2017 :  
« Synthèse en images : les projets lauréats 2017 - prix soyons clairs » (décembre 2017)



■ L'inclusion numérique des usagers : « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics ».

Ce rapport présente plusieurs recommandations à l'attention des décideurs publics afin de maximiser le potentiel de transformation numérique des services publics sans laisser d'usagers de côté. Il repose sur quatre axes :

- concevoir pour les usagers des parcours adaptés mobilisant le minimum de compétences numériques ;
- garantir une aide adaptée aux différents usagers en difficulté ;
- accompagner les agents et valoriser leur engagement

dans les services publics numériques ;

- prévoir les moyens, les financements et les indicateurs de l'accompagnement.

Ce rapport a été partagé par le COEPIA à l'occasion de la Conférence nationale des territoires du 14 décembre 2017 avant d'être publié en janvier 2018.

■ « Guide des consultations ouvertes sur Internet : bonnes pratiques pour aider les administrations à organiser des consultations en ligne du public »

Ce guide a été réalisé à la suite du rapport du COEPIA « Consultations ouvertes sur Internet organisées par les administrations : un instrument précieux au service de la

participation du public qui requiert une forte implication des organisateurs» (novembre 2016). Sans se vouloir exhaustif ni directif, il rassemble des bonnes pratiques et exemples pour l'organisation par les administrations de consultations ouvertes permettant de recueillir sur un site Internet les observations du public. Un outil pratique pour aider les administrations dans cet exercice nouveau en plein essor.

■ «Améliorer la disponibilité des rapports et études numériques des administrations»

À l'heure numérique, il peut s'avérer malaisé de trouver des rapports ou études publics en ligne aussi bien pour le public que pour les agents qui ont besoin de se documenter. La question de l'accès pérenne aux rapports et études est importante pour l'avenir de la fonction «publication» au sein de l'État et son concours à la transparence de la vie publique. Sept objectifs ont été dégagés à l'occasion de ses travaux pour améliorer la disponibilité des rapports et études numériques des administrations : automatisation du dépôt, garantie de pérennité, garantie d'authenticité, publicité des parutions ; facilité de partage, de rediffusion et de réutilisation, facilité de recherche et de navigation, variété des formats.



■ Rapport sur «Le devenir des stratégies ministérielles de publication»

Conformément à la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État, le COEPIA dresse dans cette note le bilan des précédents exercices, établit les observations générales et propose trois axes pour la poursuite des travaux se rapportant aux stratégies ministérielles de publication : simplification, facilitation, dialogue et restitutions.

> Les rapports et documents du COEPIA sont publiés sur [www.gouvernement.fr/coepia](http://www.gouvernement.fr/coepia)





# L'ACTIVITE COMMERCIALE

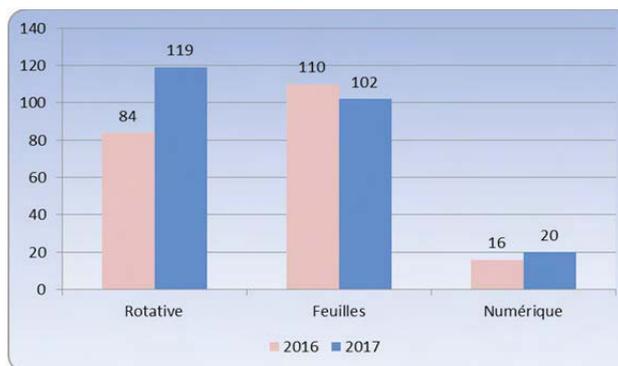
## L'imprimerie

L'imprimerie a opéré, en cette année 2017, après l'arrêt de l'impression du *Journal officiel* «Lois et décrets» en 2016, une refonte de son offre en se tournant davantage vers ses clients externes dont le nombre s'est largement accru et en étendant la gamme de ses services. En même temps, elle s'est attachée à maintenir ou reconduire ses démarches de labellisation «Imprim'vert» et «PEFC» ainsi que de qualité.

### L'activité de l'imprimerie : une progression importante

Le volume de pages tirées progresse de 15 % en 2017.

Pages tirées (en millions de pages) :



La part de l'activité pour des clients externes progresse de 38 % alors que la production interne (17 % de l'activité totale) diminue de 44 %.

Le marché des revues de la Défense participe de manière significative à cette progression. Le top 5 des

clients (*cf.* ci-dessous) (70 au 31 décembre 2017) représente près de 57 % de l'activité en volume de pages.

- Conseil économique, social et environnemental (CESE)
- Défenseur des Droits
- Défense

- Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ)
- Délégation à la sécurité et à la circulation routières (DSCR)

La DILA imprime au travers de trois processus : une rotative couleurs, des presses *offset*, une presse numérique, chacun répondant à des besoins spécifiques en particulier en termes de tirage.

Ainsi, la rotative permet de répondre aux commandes les plus importantes en volume. Dix revues de trois à dix parutions par an y sont publiées avec des volumes de 3000 à 60000 exemplaires. Cette activité a progressé de 35 millions de pages par rapport à 2016 (119 millions de pages contre 84 millions en 2016).

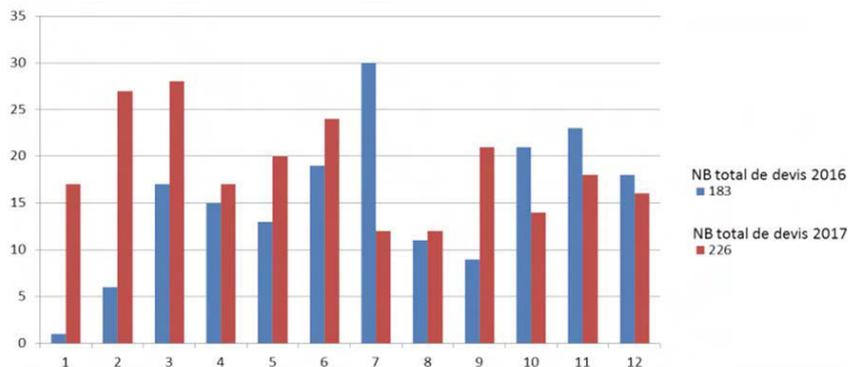
Les presses feuilles répondent à des travaux très différents au niveau des spécificités des produits (dépliants, brochures, affiches, livres) mais également au niveau des exigences en termes de qualité. Leur activité est en légère diminution mais s'explique par des tirages inférieurs : 102 millions de pages contre 110 en 2016.

La presse numérique répond aux besoins d'un marché de tirages courts ou personnalisés qui dispose d'une marge de progression importante. Avant d'envisager un développement plus fort de son activité, 2018 verra la mise en place d'un *workflow* approprié afin d'apporter la réactivité nécessaire aux clients et d'optimiser la gestion de la commande.

## La démarche commerciale

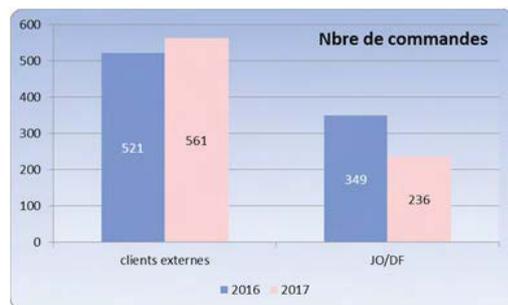
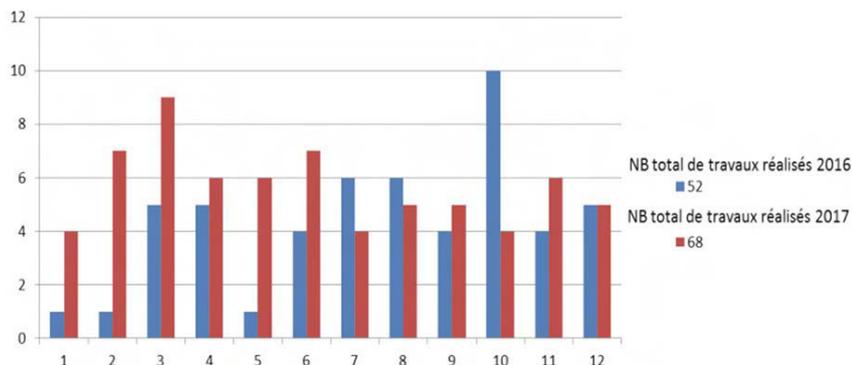
L'objectif 2017 a été de fidéliser les nouveaux clients recrutés en 2016 et d'en trouver des nouveaux. Onze nouveaux clients et vingt prospects actifs ont sollicité nos services pour réaliser des travaux d'impression.

Six nouveaux périodiques ont été imprimés en 2017 ; le nombre de périodiques imprimés à la DILA est de 17 sur un total de 82 recensés sur l'ensemble des chambres parlementaires, des ministères, des autorités administratives indépendantes et des établissements publics.



Le nombre total de commandes a légèrement diminué : 797 commandes en 2017 contre 870 en 2016 (- 8%). En revanche, le nombre de commandes «clients» a augmenté de 8% : 561 commandes en 2017 contre 521 en 2016.

Le chiffre d'affaires 2017 est en progression de 80% par rapport à 2016 : 1 571 600 € en 2017 (868 300 € en 2016).



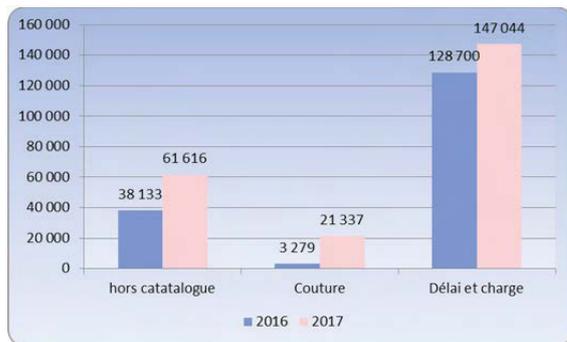
Le Top 5 des clients représente 60 % du chiffre d'affaires.

## La sous-traitance

Les exigences des clients, en termes techniques ou de délais, peuvent amener l'imprimerie de la DILA à externaliser certaines prestations.

Trois types de prestataires doivent être distingués : un premier dans le cadre d'un marché public, un deuxième avec les partenaires du réseau interministériel d'impression de l'Etat (R2iE), un troisième avec un centre d'adaptation au travail (CAT).

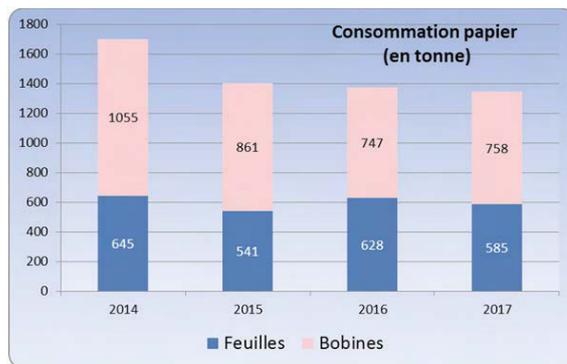
Sur l'année 2017, la sous-traitance (263 k€) est en très légère augmentation par rapport à 2016 (256 k€), mais dans une proportion bien inférieure à la progression des volumes réalisés en 2017.



Répartition des travaux de sous-traitance

## La consommation papier

En 2017, l'amélioration de la performance des processus pour assurer une production de qualité au moindre coût a permis d'augmenter le volume d'activité avec une consommation de papier inférieure à 2016.



La consommation totale de papier est en légère diminution en 2017 (1 343 tonnes pour 1 375 tonnes en 2016), ce qui correspond à une baisse de la gâche de 90 tonnes.

### Niveaux de gâche obtenus en 2017 (feuille) :

Offset : 6,5 % contre 6,4 % en 2016

Couché : 5,4 % contre 9,4 % en 2016

## Le développement durable

L'imprimerie maintient ses efforts dans sa démarche éco-responsable notamment par l'utilisation de papier recyclé. Celui-ci est proposé à toutes les administrations et représente 279 tonnes soit 21 % de la consommation annuelle (1 343 tonnes).

Les démarches de labellisation « Imprim'vert » et « PEFC » sont maintenues pour s'assurer de la qualité de la gestion des déchets du domaine et de l'origine du papier. Les déchets sont récupérés et recyclés si possible. Une entreprise spécialisée retenue par le Service des Domaines prend en charge les bennes pleines et se charge de trier ces matières premières et de les redistribuer, pour la fabrication de papier recyclé, papier journal, papier d'emballage, carton... La Dila s'assure ainsi du traitement de ses déchets en application du principe de traçabilité.

Enfin, le critère « environnemental » est systématiquement inscrit sur les procédures de marché public du domaine.

## La démarche qualité

La démarche de certification a été reconduite en 2017. Les processus *maintenir* et *imprimer* ont progressé grâce à l'implication de toutes les équipes.

Des améliorations restent néanmoins à porter sur les délais de livraison. Cet indicateur a baissé de 82 % à 78 % en 2017, compte tenu de l'afflux de commandes engagées. Le travail sur la programmation des charges lourdes doit améliorer la capacité de production de l'imprimerie.

On note par ailleurs que le taux de commandes n'ayant pas fait l'objet de réclamation reste élevé (94,5 % en 2017 contre 96,7 % en 2016). Les 44 réclamations reçues sur 799 commandes ont porté sur des problèmes de livraison, de colorimétrie, de collage et de format.

## La promotion et la diffusion

Tout au long de l'année 2017, des actions de marketing opérationnel ont été conduites pour développer la notoriété des produits et services de la DILA et soutenir les ventes au travers des trois principaux canaux de diffusion (ventes en ligne, en librairie et par abonnement).

La DILA est également de plus en plus présente pour promouvoir ses produits *via* les réseaux sociaux, plus particulièrement *Facebook*, et des campagnes digitales.

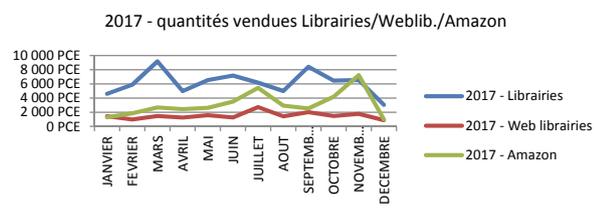
En 2017, elle a externalisé ses moyens de commercialisation. Ainsi, à compter du deuxième trimestre, la vente par correspondance et la gestion des abonnements ont été confiées à des tiers, dans le cadre de marchés. Le pôle Promotion-diffusion s'est alors consacré à assurer la transition et les transferts de compétences.

La vente au détail s'opère dorénavant exclusivement par les libraires et *weblibraires*. Les interfaces d'achat sur le site [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr) ont été modifiées afin de renvoyer directement l'internaute acheteur sur le site des *weblibraires* (*Amazon*, *FNAC*, *Decitre...*) ou vers des librairies physiques ou des plateformes de libraires. Des opérations de mises en avant dans les boutiques en ligne de ces *weblibraires* ont été

organisées et un partenariat avec *Amazon* a également été contractualisé.

Les actions en direction des libraires se sont développées sur toute l'année :

- publicités dans le support leader Livres Hebdo lors de la sortie des ouvrages et des revues ;
- réalisation de catalogues spécifiques diffusés auprès des libraires *via* les offices ;
- présentation de l'actualité éditoriale lors des réunions trimestrielles avec l'équipe des attachés commerciaux, nos relais auprès des libraires.



Evolution des quantités vendues entre 2016 et 2017  
+ 6,16% sur tous les circuits de vente

Concernant la vente d'abonnements, l'essentiel des actions du pôle Promotion-diffusion a été orienté vers le nouveau prestataire chargé de cette activité avec de nombreuses actions de relances (postales et par téléphone) visant à maintenir le niveau d'abonnés d'avant l'externalisation. Cet objectif a été atteint.

Pour valoriser les contenus de [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) vers les internautes, les utilisateurs du site *via Facebook* et les administrations utilisatrices des outils mis en place pour les démarches en ligne (plus particulièrement la démarche Pacs), des actions ont été conduites *via* :

- des emailings de recrutement ;
- des opérations de sponsoring *Facebook* sur plus de 40 contenus mis en avant, lequel a permis d'atteindre l'objectif fixé au lancement de la page *Facebook Service-Public* à savoir l'acquisition de 10000 fans ;
- le recrutement d'administrations sur la démarche Pacs qui a également été très efficace puisque, à fin 2017, près de 900 collectivités ont demandé leur raccordement.

## L'information aux clients et aux usagers des services de la DILA

Centre de contact multicanal au service de la relation clients et usagers, la section *Information clients/usagers*, composée de 15 agents, conseille, assiste et aide les utilisateurs des produits et services de la DILA. Elle intervient dans des domaines de l'information régaliennne, administrative ou économique, et renseigne sur l'utilisation des sites tels que [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr), [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr) ou [www.boamp.fr](http://www.boamp.fr).

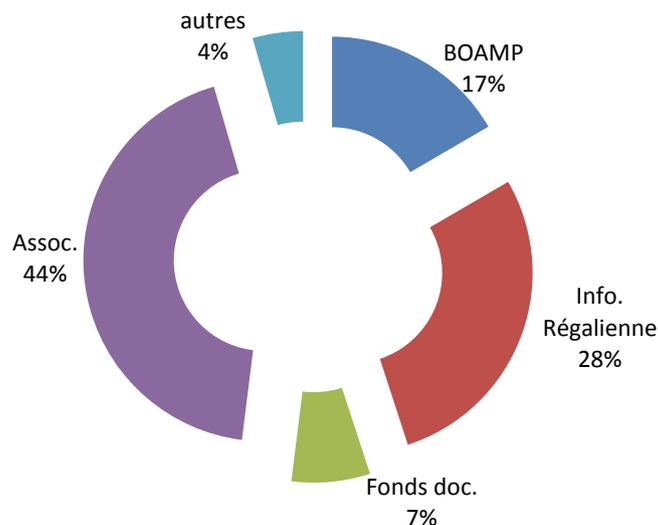
### Bilan 2017

Pour le *téléphone*, on note une baisse des appels de 5% cependant que le taux de qualité de service est de 95%.

Les appels ont concerné principalement :

- les informations administratives (décrets de naturalisation, changements de noms) (25 %)
- les associations (23 %)
- le BOAMP (17%)
- les appels d'orientation (12 %)
- les fonds documentaires (11 %)

Pour les *courriels* et *courriers*, le nombre de courriels est en hausse de 105%, celui des courriers de 94%. Quant à la qualité de service pour la réponse au courriel, elle est de 94%.



Typologie des questions posées par courriel

En 2017, les équipes intervenant dans un démarche d'amélioration continue avec pour objectif de fournir une réponse fiable et de qualité, ont traité 21 462 appels et 14 943 courriels.

La dématérialisation progressive des informations de la DILA transforme leur métier avec une très forte baisse des réponses par courriels. Pour continuer leur adaptation à ce nouvel environnement, elles intégreront à compter de début 2018 l'accompagnement des internautes dans leurs démarches administratives en ligne du site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

## La facturation centralisée

En complément de son activité commerciale, le département de la promotion et de la diffusion a développé, depuis mars 2017, l'activité de facturation centralisée des factures non automatisées, émises par les services gestionnaires de la DILA (prestations de services d'impression, d'édition, de distribution...).

L'équipe chargée de cette activité gère également les déclarations sociales des honoraires et commissions versées par la DILA, ainsi que les déclarations des cotisations et contributions dues sur les rémunérations artistiques au titre des droits d'auteur.





# LES RESSOURCES HUMAINES

## Les effectifs et la masse salariale

### L'évolution des effectifs et de la masse salariale

#### L'évolution des effectifs (effectifs physiques)

Les effectifs de la DILA s'établissent à **633** agents au 31 décembre 2017, soit une diminution de **73** agents (- 10,34%) par rapport au 31 décembre 2016.

On dénombre également, au 31 décembre 2017, 60 agents mis à disposition, dont **58** au centre d'appels interministériel de Metz, ce qui porte le total à **693** agents.

La baisse des effectifs est liée aux départs en retraite d'agents de droit public et de salariés de droit privé ainsi qu'aux départs dans le cadre du dispositif de cessation anticipée volontaire d'activité (CAVA mis en place en 2016). Elle impacte tous les secteurs de la DILA, en dehors de services informatiques.

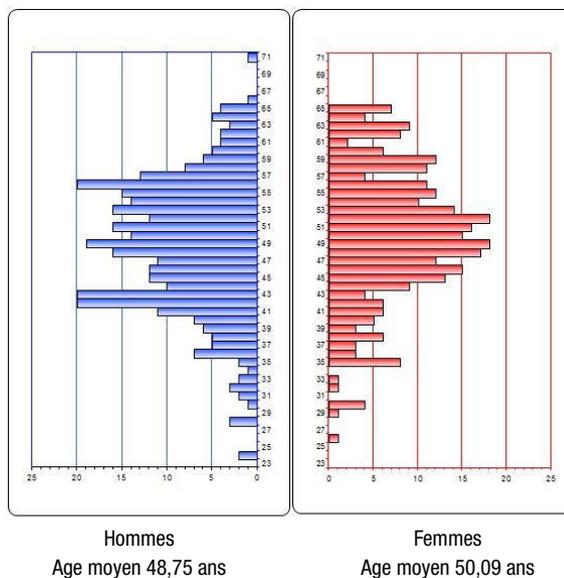
#### L'évolution de la masse salariale

Les charges de personnel se sont élevées en 2017 à 69 M€ contre 70 M€ en 2016, soit un recul annuel de 1 M€ (- 1,50%), consécutivement à la baisse constatée des effectifs.

### Les personnels de la DILA en 2017

#### Pyramide des âges au 31 décembre 2017

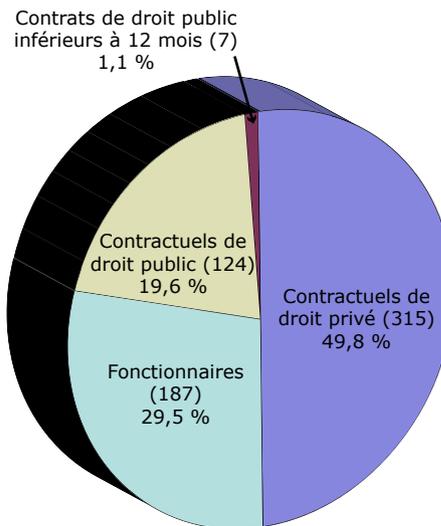
Âge moyen de 49,37 ans  
(+0,13 ans par rapport à 2016).  
53,4% d'hommes et 46,6% de femmes





Répartition par catégorie  
(hors apprentis et MAD) au 31 décembre 2017 :

- 50,24 % de fonctionnaires et contractuels de droit public ;
- 49,76 % de contractuels de droit privé.



# La démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

La démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC) vise à doter la DILA des compétences nécessaires à la réussite de sa stratégie, à préserver l'adéquation activités/ressources dans le contexte d'évolution des activités et de réduction des effectifs, et à soutenir et dynamiser les évolutions professionnelles des agents.

Cette démarche consiste à anticiper l'évolution des besoins en effectifs et en compétences de la DILA sur la durée de son plan stratégique et à inscrire les dispositifs RH dans cette perspective pluriannuelle : la formation professionnelle, la gestion des mobilités et des parcours professionnels, le recrutement.

**Les faits marquants** de l'année 2017, dans ces domaines, sont les suivants :

- 83 agents de la DILA ont bénéficié d'une mobilité interne.

Ce nombre de mobilités internes, significativement plus élevé que les années antérieures, est notamment lié à des réorganisations internes et à des restructurations d'activités. Ces mobilités ont pu offrir de nouvelles perspectives professionnelles aux agents concernés.

- 67 agents ont bénéficié, à leur demande, d'un accompagnement du département des ressources humaines dans le cadre de leur projet de mobilité professionnelle.

Cet accompagnement s'est traduit par l'apport :

- de conseils dans l'élaboration d'un projet d'évolution professionnelle ;

- d'informations sur les opportunités d'évolution professionnelle au sein de la DILA ;
- d'une assistance dans l'élaboration d'un CV, la rédaction d'une lettre de motivation, la préparation d'un entretien de recrutement ;
- d'informations et de conseils sur les concours de la fonction publique et leur préparation.

- Une orientation forte de l'effort de formation en appui à la mise en œuvre des chantiers stratégiques de la DILA.

Le plan de formation se compose :

- de dispositifs collectifs de formation répondant aux besoins des projets stratégiques de la DILA, aux besoins d'évolution des métiers, et à la mise en œuvre de politiques transversales de développement des compétences (innovation, sécurité des SI, santé-sécurité au travail, qualité-environnement) ;
- d'actions individuelles de formation définies et considérées comme prioritaires dans le cadre des entretiens annuels de formation ;
- des dispositifs dédiés à l'accompagnement des mobilités professionnelles.

## La démarche Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

La DILA a réaffirmé en 2017 son engagement dans la **lutte contre les discriminations** dans le contexte professionnel. Elle souhaite, notamment, renforcer ses actions en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes.

La DILA est engagée dans une démarche en faveur de l'intégration des personnes en situation de **handicap**. Cette action s'inscrit dans le cadre plus large de la politique interministérielle en faveur des personnes handicapées et de leur inclusion. Elle se traduit, d'une part, par un soutien à la reconnaissance du handicap, d'autre part, par une action volontariste en faveur du recrutement de personnes handicapées. Ainsi, en 2017, la DILA a recruté trois personnes handicapées, portant le total à 30 agents.

Elle veille également à faire des **achats responsables**, soucieux de l'environnement et assortis de critères sociaux. L'imprimerie est d'ailleurs fortement impliquée en faveur du développement durable (voir p.50).

En outre, la DILA a mis en œuvre **la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à la lutte contre la précarité** (dite loi Sauvadet) qui a mis en place deux dispositifs de résorption de l'emploi précaire : la titularisation et la transformation de CDD en CDI.

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

	Agents éligibles	Nombre d'inscrits aux concours ou examens professionnalisés réservés	Nombre de lauréats aux concours ou examens professionnalisés réservés		
			Hommes	Femmes	Total
Cat. A	59	12	4	7	11
Cat. B	15	3	1	1	2
Cat. C	8	3	2	1	3
TOTAL	82	18	7	9	16

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

Réalisés					
2012	2013	2014	2015	2016	2017
23	2	6	6	8	5

Enfin, la DILA agit fortement en faveur du développement de **l'apprentissage** dans les services du Premier ministre. A ce titre, 17 apprentis ont été recrutés en 2017, notamment dans les métiers de la communication, de l'informatique, de l'édition-impression, des travaux et des ressources humaines. Le tableau ci-dessous présente les niveaux de formation :

<b>NIVEAU I : DIPLÔME DE NIVEAU BAC + 5 ET PLUS</b>	<b>9</b>
DÉPARTEMENT DE L'INFORMATIQUE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	5
DÉPARTEMENT DE LA COMMUNICATION	1
DÉPARTEMENT DES MOYENS GÉNÉRAUX	1
DÉPARTEMENT DES PRODUITS ET SERVICES NUMÉRIQUES	1
DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES	1
<b>NIVEAU II : DIPLÔME DE NIVEAU BAC + 3 OU 4</b>	<b>6</b>
DÉPARTEMENT DE L'INFORMATIQUE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS	2
DÉPARTEMENT DE L'ÉDITION	2
DÉPARTEMENT DES IMPRESSIONS	1
DÉPARTEMENT DES PRODUITS ET SERVICES NUMÉRIQUES	1
<b>NIVEAU III : DIPLÔME DE NIVEAU BAC + 2</b>	<b>2</b>
DÉPARTEMENT DE L'INFORMATIQUE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS/CENTRE D'APPELS INTERMINISTÉRIEL DE METZ	1
DÉPARTEMENT DE LA MAINTENANCE ET DES TRAVAUX	1

## La formation professionnelle en 2017

Les éléments marquants de l'année 2017 en matière de formation professionnelle, outre l'effort particulier porté sur les dispositifs collectifs, sont :

- le développement d'une capacité d'animation des formations en interne (l'entretien de formation pour les évaluateurs, pour les évalués, formation pour les télétravailleurs, formation au management dans le contexte du télétravail) ;

### Mise en œuvre des formations

Stagiaires	Stages réalisés	Nombre d'agents formés	Nombre d'heures de formation	Coûts (k€)	% de l'effectif formé
1088	360	476	18582	724	76%

- un effort maintenu sur l'accompagnement des mobilités professionnelles : formations à la prise de poste, préparation aux concours, bilans de compétences, certification sur le dispositif CLÉA (Socle de connaissances et de compétences professionnelles).

**360** actions de formation ont ainsi été mises en œuvre pour un coût direct de 724 k€. Ces formations ont bénéficié à 76 % des effectifs.

Un même agent peut bénéficier de plusieurs stages.

## Actions de formation organisées dans le cadre des différents dispositifs

Dispositifs de formation	Agents	Coûts (k€)
DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION (DIF)	12	39
CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION (CIF)	3	18
CONGÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE (CFP)	2	9
BILAN DE COMPÉTENCES (CBC)	7	15

Le plan formation finance également l'apprentissage, présenté ci-dessus.

### Stages

En 2017, la DILA a accueilli 57 stagiaires répartis dans tous les secteurs d'activité :

- 4 à la direction et direction adjointe ;
- 12 au secrétariat général ;
- 38 à la sous-direction des publics et des produits ;
- 3 à l'agence comptable.

Sur ces **57** stagiaires :

- 15 élèves de 3<sup>e</sup> ont effectué un stage d'observation ;
- 18 élèves préparant un baccalauréat professionnel ont effectué un stage d'observation et de suivi d'équipes ;
- 22 étudiants de l'enseignement supérieur ont participé à des missions spécifiques en relation avec leur domaine d'études ;
- 2 personnes ont été accueillies dans le cadre d'une reconversion professionnelle au sein de l'Etat.

« **L'Ecole de la DILA** s'inscrit dans le projet de formation de l'institution. Centre de compétences internes avec nos propres juristes, ingénieurs, éditeurs, il a concerné, en 2017, **241** participants de la DILA et d'autres ministères et établissements publics durant ses **quinze** séances.

Les thèmes qu'elle a traités répondent à l'actualité administrative et permettent aux agents de s'ouvrir à des informations auxquelles ils n'auraient pas accès dans leur parcours de formation classique.

Ont ainsi été présentées des sessions sur le statut et la déontologie des agents publics, la protection des données, les politiques publiques, l'accessibilité des sites web, les libertés publiques, le *Lean Six Sigma*, la méthode agile, la moralisation de la vie publique, la démythification des API, les élections en France, le processus d'élaboration de la loi, la justice et le droit à l'image. »

### Le dialogue social

Un dialogue spécifique a été engagé sur des dossiers structurants :

- *L'adaptation de l'organisation de la DILA aux évolutions*

Après l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la DILA qui a modifié l'organisation du département de l'édition, des départements commercial et gestion logistique des ventes et supprimé les missions « Débat public » et « Action commerciale/gestion des ventes », un travail important a été mené en 2017 visant à créer une sous-direction des systèmes d'information (SDSI), afin de renforcer la fonction informatique de la DILA, sécuriser l'ensemble de nos systèmes d'information, renforcer le pilotage de nos projets structurants et mieux accompagner les départements « métiers » dans la mutation digitale de leurs activités.

En effet, la sécurisation de nos processus et production comme la qualité de nos produits numériques sont devenues stratégiques. La DILA doit ainsi tirer le meilleur parti du numérique dans un contexte global de rationalisation des moyens et des ressources, positionnant ses clients au cœur de ses préoccupations et visant à renforcer le tripode numérique : Légifrance/Service-public/La Documentation française.

Ce travail a abouti à l'arrêté du 19 décembre 2017 modifiant l'**arrêté du 2 janvier 2017** pris après avis du CTS DILA du 7 novembre 2017, du Comité social du

13 novembre 2017 et du CTM des services du Premier ministre en date du 7 décembre 2017.

Outre ce changement majeur, cette réorganisation comporte des simplifications de l'organisation de la DILA. La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie (DIDS) ainsi que le niveau hiérarchique de « mission » à la sous-direction des publics et des produits (SDPP) ont été supprimés. Une nouvelle entité d'« appui au pilotage » est créée au niveau de la direction. En outre, le département de l'imprimerie comporte dorénavant deux pôles : le pôle fabrication et le pôle maintenance. Enfin, les travaux sont dorénavant dans le giron du département des moyens généraux.

Parallèlement aux échanges constructifs qui se sont développés avec les organisations syndicales et les cadres encadrants, des entretiens individuels et des rencontres collectives ont été réalisés avec les agents les plus impactés par l'évolution de notre organisation.

## Les instances représentatives de la fonction publique

### • *Le comité technique spécial (CTS)*

Il s'est réuni à six reprises sur les sujets principaux suivants :

- la réorganisation des départements ;
- la présentation du plan stratégique ;
- le projet d'arrêté portant organisation de la DILA ;
- la fermeture du centre de ressources de Lyon ;
- le plan de formation professionnelle et les études GPEEC ;
- l'information sur les opérations immobilières ;
- le baromètre social la mise en place du télétravail ;
- la restauration ;
- le service de santé au travail.

Il s'est également réuni une fois conformément aux dispositions à l'article 34-9° du décret n° 2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques. Le point unique à l'ordre du jour portait sur les conséquences sociales et les impacts sur les conditions de travail de la mise en place du télétravail à la DILA.

### • *La commission consultative paritaire (CCP)*

Compétente à l'égard des agents non titulaires de droit public de la DILA, elle a siégé une fois en juin.

Les fonctionnaires relèvent également des commissions administratives paritaires (CAP) des services du Premier ministre. En 2017, onze agents ont ainsi pu bénéficier de promotions au choix, un agent a été promu par examen professionnel (attaché principal – cat. A).

## Les instances représentatives du personnel de droit privé

### • *Les délégués du personnel*

Les réunions avec les délégués du personnel se tiennent 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 ou de réorganisation des services est régulièrement discuté au sein de cette instance.

### • *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 relatifs à la vie de l'établissement et à son avenir, notamment au regard des mutations technologiques. Le Comité social en formation plénière s'est réuni en mars et décembre.

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

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

## Le CHSCT

Afin que l'ensemble des sujets majeurs liés à la sécurité, à l'hygiène et aux conditions de travail soit abordé de la manière la plus partagée et transversale possible en un lieu unique, un travail important a été conduit depuis 2016 et finalisé en 2017 pour rénover le CHSCT commun de site DILA - SACIJO. Ainsi, un nouveau règlement intérieur du CHSCT, signé le 14 juin 2017, a pris en compte les spécificités de l'ensemble des agents de la DILA et de la SACIJO, et de leurs statuts, en mettant en place trois collèges :

- un collège pour les agents de droit public de la DILA,
- un collège pour les salariés de droit privé de la DILA,
- un collège pour les salariés de la SACIJO.

Le CHSCT s'est réuni six 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...

L'ensemble des comptes rendus de ces réunions statutaires est accessible aux agents sur l'intranet de la DILA.

## La prévention des risques professionnels

La cellule prévention des risques professionnels aux côtés de la « mission imprimerie » a engagé en 2017 un plan d'actions sécurité du secteur de l'imprimerie.

Ce plan s'est déployé autour de trois axes :

- l'audit complet des machines de production industrielle par un organisme de contrôle ;
- une évaluation des risques professionnels menée par un ingénieur prévention extérieur. Cette évaluation a également inclus une nouvelle évaluation du risque chimique du secteur impression ;
- un réseau de référents « prévention-sécurité » a été créé dans chaque atelier autour d'agents cadres et non-cadres afin de développer une culture de la prévention.

Enfin, dans le prolongement de ces trois axes, de nombreuses mesures de prévention ont été engagées dès la fin de l'année 2017.







# LES SERVICES DE SOUTIEN

## Les affaires financières

Le département des affaires financières rend compte de l'exécution du budget annexe « Publications officielles et Information administrative » (BAPOIA)

### Situation globale des recettes encaissées et des dépenses au 31 décembre 2017.

L'exécution des dépenses du budget annexe des publications officielles et information administrative (BAPOIA) se chiffre à **154 460 114 €** en crédits de paiement (CP), soit 87 % des crédits ouverts en LFI 2017. Les dépenses sont en baisse de **7 %** par rapport à l'exécution 2016, principalement sur les dépenses de fonctionnement (-7 M€). La baisse est très marquée sur le programme 623 (-9,6 M€) traduisant d'une part une rationalisation des activités (1<sup>er</sup> niveau du 3939, fermeture de la librairie, impressions...) marquée par un moindre recours à la sous-traitance, d'autre part une maîtrise des coûts de fonctionnement, notamment avec le développement de *sourcing* sur les marchés.

		Exécution au 31/12/2016		LFI 2017		Prévisions ajustées 2017		Exécution au 31/12/2017		% d'exécution		Différentiel 2017/2016			
R		ENCAISSEES		192 134 746		192 300 000		188 500 000		189 885 302		99%		-1%	
		Exécution au 31/12/2016		LFI 2017		Prévisions ajustées 2017		Exécution au 31/12/2017		%		Différentiel 2017/2016			
D E P E N S E S	PG	Titre	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	
	PG 623	3	37 183 941	38 112 631	53 581 000	40 856 000	35 000 000	36 000 000	31 172 790	32 852 566	58%	80%	-16%	-14%	
		5	12 197 876	14 569 529	12 440 000	13 683 000	12 220 000	14 000 000	10 968 822	10 180 757	88%	74%	-10%	-30%	
		<b>Total 623</b>	<b>49 381 817</b>	<b>52 682 160</b>	<b>66 021 000</b>	<b>54 539 000</b>	<b>47 220 000</b>	<b>50 000 000</b>	<b>42 141 612</b>	<b>43 033 322</b>	<b>64%</b>	<b>79%</b>	<b>-15%</b>	<b>-18%</b>	
	PG 624	2	70 018 050	70 018 050	73 900 000	73 900 000	69 500 000	69 500 000	68 972 635	68 972 635	93%	93%	-1%	-1%	
		3	41 558 276	44 156 750	47 545 000	48 672 000	46 000 000	44 500 000	43 793 747	42 454 157	92%	87%	5%	-4%	
		5	0	0					0	0					
	<b>Total 624</b>	<b>111 576 326</b>	<b>114 174 800</b>	<b>121 445 000</b>	<b>122 572 000</b>	<b>115 500 000</b>	<b>114 000 000</b>	<b>112 766 382</b>	<b>111 426 792</b>	<b>93%</b>	<b>91%</b>	<b>1%</b>	<b>-2%</b>		
	BA	2	70 018 050	70 018 050	73 900 000	73 900 000	69 500 000	69 500 000	68 972 635	68 972 635	93%	93%	-1%	-1%	
		3	78 742 217	82 269 381	101 126 000	89 528 000	81 000 000	80 500 000	74 966 537	75 306 723	74%	84%	-5%	-8%	
5		12 197 876	14 569 529	12 440 000	13 683 000	12 220 000	14 000 000	10 968 822	10 180 757	88%	74%	-10%	-30%		
<b>Total BA</b>	<b>160 958 142</b>	<b>166 856 960</b>	<b>187 466 000</b>	<b>177 111 000</b>	<b>162 720 000</b>	<b>164 000 000</b>	<b>154 907 994</b>	<b>154 460 114</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>-4%</b>	<b>-7%</b>			
		<b>Excédent</b>	<b>25 277 786</b>	<b>Excédent prév</b>	<b>15 189 000</b>	<b>Excédent prév</b>	<b>24 500 000</b>	<b>Excédent</b>	<b>35 425 188</b>						

## La situation des recettes

L'exécution des recettes se présente de la façon suivante :

Intitulés	PLF 2017	Prévisions ajustées 2017	Réalisation au 31/12/2016	Réalisation au 31/12/2017	Différentiel 2017/2016	Taux d'exécution/ prévisions
ASSOCIATIONS	4 500 000	4 500 000	4 175 360	4 167 654	0 %	92,61 %
BOAMP	80 500 000	79 200 000	79 225 905	80 592 128	2 %	101,76 %
BALO	5 500 000	6 000 000	6 136 688	6 005 442	- 2 %	100,09 %
BODACC	92 500 000	92 000 000	93 125 593	91 023 011	- 2 %	98,94 %
JO	200 000	300 000	350 612	388 165	11 %	129,39 %
TOTAL RECETTES ANNONCES	183 200 000	182 000 000	183 014 159	182 176 401	0 %	100 %
VENTES & ABONNEMENTS	5 000 000	3 000 000	4 278 569	2 676 836	- 37 %	89,23 %
TRAVAUX, ÉTUDES & PREST. DE SERVICES	3 300 000	2 500 000	1 995 000	2 461 190	23 %	98,45 %
AUTRES PRODUITS	800 000	1 500 000	2 568 659	2 570 875	0 %	171,39 %
TOTAL RECETTES HORS ANNONCES	9 100 000	7 000 000	8 842 228	7 708 901	- 13 %	110 %
VAI	0	0	278 359	0	- 100 %	
TOTAL DES RECETTES AU 31/08/2017	192 300 000	189 000 000	192 134 746	189 885 302	- 1 %	100 %

Les recettes budgétaires se chiffrent, au 31 décembre 2017, à **189,9M€**. Elles affichent une baisse de 2,2M€ par rapport aux recettes de l'exercice 2016 (- 1 %).

## L'exécution des dépenses

En €	623							
	AE				CP			
	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart
T3	53 581 000	31 172 790	58,18%	22 408 210	40 856 000	32 852 566	80,41%	8 003 434
T5	12 440 000	10 968 822	88,17%	1 471 178	13 683 000	10 180 757	74,40%	3 502 243
<b>Total</b>	<b>66 021 000</b>	<b>42 141 612</b>	<b>63,83%</b>	<b>23 879 388</b>	<b>54 539 000</b>	<b>43 033 322</b>	<b>78,90%</b>	<b>11 505 678</b>
En €	624							
	AE				CP			
	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart
T2	73 900 000	68 972 635	93,33%	4 927 365	73 900 000	68 972 635	93,33%	4 927 365
T3	47 545 000	44 744 618	94,11%	2 800 382	48 672 000	42 454 158	87,23%	6 217 842
<b>Total</b>	<b>121 445 000</b>	<b>113 717 252</b>	<b>93,64%</b>	<b>7 727 748</b>	<b>122 572 000</b>	<b>111 426 792</b>	<b>90,91%</b>	<b>11 145 208</b>
En €	MISSION							
	AE				CP			
	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart
T2	73 900 000	68 972 635	93,33%	4 927 365	73 900 000	68 972 635	93,33%	4 927 365
T3	101 126 000	75 917 408	75,07%	25 208 592	89 528 000	75 306 723	84,12%	14 221 277
T5	12 440 000	10 968 822	88,17%	1 471 178	13 683 000	10 180 757	74,40%	3 502 243
<b>Total</b>	<b>187 466 000</b>	<b>155 858 865</b>	<b>83,14%</b>	<b>31 607 135</b>	<b>177 111 000</b>	<b>154 460 114</b>	<b>87,21%</b>	<b>22 650 886</b>

### Dépenses de personnel

Le montant total des dépenses sur le titre II s'élève à **69 M€**.

La DILA réalise une réduction nette de dépenses de personnel de 1 M€ correspondant à un recul de 1,5% de la dépense par rapport à l'année précédente (70 M€). Pour mémoire, la baisse 2016/2015 était de -2 M€.

Les dépenses sous plafond d'emplois sont en baisse, la masse salariale proprement dite (53,9 M€) enregistre

en 2017 une diminution sensible de - 2,8 M€ (soit - 5,0%), consécutive à l'effort de réduction des effectifs permanents réalisée (- 7%).

Les dépenses liées au plan de cessation anticipée volontaire d'activité (CAVA) sont de 1,86 M€ et les allocations et indemnités versées au titre du plan de cessation anticipée d'activité des personnels administratifs et techniques (de l'ex-direction des *Journaux officiels*) (CAAPAT) se chiffrent à 0,44 M€. Ces dernières connaissent un fort recul de (- 56,93% par rapport à 2016) du fait du

basculement progressif des adhérents à ce dispositif dans leur régime de retraite.

### *Les coûts de la SACI-JO et des caisses de pensions*

Les coûts liés aux salaires et charges des employés de la SACI-JO ainsi que la consommation de CP au 31 décembre représentent **36,2 M€** (- 0,6 M€) (imputés en titre III).

### *Dépenses de fonctionnement*

#### **Programme 623 « Edition et diffusion »**

La consommation 2017 du titre III du programme 623 est en diminution par rapport au 31 décembre 2016 une économie réalisée de **6 M€** sur les autorisations d'engagement (AE) et **5,5 M€** sur les crédits de paiement (CP).

#### *Les dépenses de fonctionnement hors informatique*

Les principaux postes de consommation de ces crédits ayant généré des économies sont :

- le **collecte des annonces** qui ont consommé 5,3M€ en AE et 4,6M€ en CP. Les CP sont en recul de 1,7 M€ par rapport à 2016 (soit - 24%). Ils sont dus à l'internalisation des annonces du BODACC sur une année pleine, la réduction de la rémunération des concentrateurs ainsi que l'extinction du coût de la plateforme de la commande publique ;
- le **traitement des appels téléphoniques** réalisé dans le cadre du service public « Allo 3939 » pour 1,8 M€ en CP, en réduction par rapport à l'exécution 2016 ;
- l'**activité commerciale** (2,1 M€ en AE et 1,8M€ en CP) qui a généré une économie de 0,3 M€ sur les frais de transport et d'affranchissement, notamment grâce à l'arrêt du stockage par Eurodislog. Cette économie a compensé les coûts relatifs à l'externalisation des abonnements.

#### *Les dépenses informatiques*

Le montant total des dépenses informatiques, tous départements concernés confondus, s'élève à 17,9 M€. L'économie totale nette constatée est de 2,3 M€ par rapport à 2016. Il convient toutefois de préciser que le projet de CONCORDe a généré 0,9 M€ de dépenses cette année et que l'économie brute est de 3,2 M€.

#### **Programme 624 « Pilotage et activités de développement des publications » :**

La consommation 2017 des CP est en diminution de **- 3,9% (- 1,7 M€)** par rapport au 31 décembre 2016.

#### *Les dépenses hors SACIJO*

Au 31 décembre les consommations des dépenses de fonctionnement du programme 624 sont de 7,6M€ en AE et 6,3M€ en CP.

Malgré une augmentation du loyer de 0,2 M€ des bureaux loués sur le site Mirabeau, les moyens généraux ont réalisé une économie de **0,5 M€** par rapport à l'exercice précédent :

- Accueil et sécurité : - 50 %
- Nettoyage : - 33 %
- Restauration : -16 %
- Fournitures de bureau : -5 %

#### *Dépenses d'investissement*

Les dépenses d'investissement, prévues et exécutées sur le seul programme 623, ont financé essentiellement des projets informatiques et des travaux immobiliers qui permettent d'accueillir les collègues du site Voltaire sur le site Desaix. Elles ont consommé **11 M€** en AE, soit 93 % de la prévision initiale et **10,2 M€** en CP, soit 76 % de la prévision initiale.

#### *Conclusion*

L'excédent 2017 se chiffre à **35 M€**. Il est en augmentation de 10 M€ par rapport à 2016.

## La qualité

L'année 2017 est marquée par **la mise à jour de la politique Qualité-Risques de la DILA**. Applicable à toute l'institution, cette mise à jour répond à une exigence majeure de la norme ISO 9001, référentiel selon lequel le système de management de la qualité et des risques de la chaîne graphique est certifié depuis juin 2016. Cette nouvelle politique, articulée en **cinq axes**, reprend et approfondit les principes déjà actés depuis 2014, et renforce les thématiques de sécurité et environnementales, en cohérence avec le plan stratégique DILA 2020.

Elle vise ainsi à placer tous les clients de la DILA (imprimerie, usagers) au centre des réflexions en veillant à :

- **développer l'écoute et la satisfaction de nos clients** ;
- **renforcer la qualité de nos produits et services** par une recherche constante de la qualité du produit (imprimés) ou du service (démarches en ligne, information légale ou administrative diffusée) ;
- **améliorer l'efficacité de nos processus** qui, dans un contexte général d'effort d'économies pour toutes les administrations, vise à produire bien en optimisant les ressources ;
- **maîtriser les risques inhérents à nos activités, en particulier liés à la sécurité informatique et à la sécurité des personnels**. La maîtrise des risques doit porter à terme sur toutes les activités de la DILA. Toutefois, au vu de la variété de ces activités et des missions de la DILA, deux sujets ressortent. La DILA étant un site industriel, la sécurité des personnes revêt une sensibilité particulière. De plus, la DILA étant chargée de la diffusion électronique du *Journal officiel* de la République française, la sécurité informatique constitue une priorité ;
- **réduire notre empreinte environnementale**, tout particulièrement en ce qui concerne les activités industrielles de la DILA.

Ces axes constituent le cadre dans lequel sont définis annuellement des objectifs, déclinés en plans d'actions, dans une logique d'amélioration continue. Sur le périmètre certifié, l'audit de suivi de juin 2017 a réaffirmé la conformité du système avec le référentiel ISO 9001 version 2008. Après cette échéance, les travaux de mise en conformité de ce système avec les exigences de la version 2015 de la norme ISO 9001 ont été menés et seront évalués lors de l'audit de 2018.

Cette version 2015 du référentiel ISO 9001 intègre notamment une dimension de maîtrise des risques. Ainsi, les travaux menés vont au-delà de l'objectif du maintien de la certification. Ils ont permis de définir et de mettre en œuvre une méthodologie efficace pour construire un système de management des risques, qui sera progressivement étendu à toute la DILA.



## La communication

La DILA a connu en 2017 de nombreuses mutations : lancement de son plan stratégique DILA 2020, mise en œuvre de son projet immobilier avec regroupement de ses agents sur deux sites, projet de CONCORDe – convergence de son système d'information financier avec celui de l'État –, transformation du 3939, création d'une sous-direction des systèmes d'informations et poursuite de grands projets avec en 2017 des développements importants du nouveau site Légifrance. La communication a été chargée d'accompagner ces changements, de les expliquer en privilégiant cette année la communication interne.

### La communication interne : accompagner une année de changement et de transition

La communication interne, via ses différents outils (intranet DILAnet, journal interne *La Gazette*, DILA-TV) a favorisé l'information et le dialogue autour des grands projets transversaux de transformation et de restructuration de l'institution.

#### • Vers les cadres

La communication interne a contribué à lancer la dynamique autour du plan stratégique DILA 2020 auprès des cadres et des personnels avec, entre autres, l'organisation d'un séminaire des cadres encadrants en début d'année, la réalisation de points réguliers sur l'avancement des chantiers (dossiers spéciaux dans la *Gazette* et sur l'intranet).



#### • Vers les agents

Le **projet immobilier DILA** et l'opération Ségur-Fontenoy « 3.20 » où est regroupée une grande partie des services du Premier ministre ont largement mobilisé la communication interne, en liaison étroite avec la direction de programme de la DSAF. Sur ces deux dernières années, un maximum de visibilité a été donnée aux agents sur le projet et son phasage (livraison de Ségur, déménagement des sites de Mirabeau et de Desaix vers Ségur, travaux sur Desaix pour accueillir les personnels du site Voltaire et fermeture des 29 et 31 quai Voltaire).

La communication s'est ainsi axée, en complément des actions du département des moyens généraux, sur l'accompagnement concret des agents dans la préparation de leur **déménagement** et **emménagement** (lettres et messages internes, animation de l'espace dédié sur DILAnet avec une foire aux questions, organisation de réunions d'information, de visites et réalisation de guides pratiques).

Ces déménagements ont également eu pour conséquence la fermeture en novembre du centre de documentation du Quai Voltaire, parallèlement à la création du centre de documentation mutualisé des services du Premier ministre à Ségur, et de fermeture de la librairie en décembre. Un travail important de préservation de la mémoire éditoriale entamé début 2016 s'est poursuivi en 2017, avec le transfert de la littérature grise à Ségur, la gestion des dotations aux institutions intéressées, les dotations proposées aux agents et le rapatriement de fonds rue Desaix.

La mémoire éditoriale des éditions de La Documentation française et des Journaux officiels a été installée dans des locaux dédiés sur le site Desaix en avril 2017. 700 mètres linéaires de documents ont été collectés pour l'alimenter. Les ouvrages de La Documentation française représentent 300 mètres linéaires soit environ 13 000 volumes et les revues et périodiques 220 mètres linéaires, les éditions des Journaux officiels représentant pour leur part 180 mètres linéaires.

Désormais, la DILA est implantée sur deux sites parisiens Desaix et Ségur et à Metz pour le centre d'appels interministériel.

Afin de concrétiser ces changements et mobilités, une nouvelle **signalétique externe et interne** a été développée sur le bâtiment de la rue Desaix, symbolisant ainsi le passage à une nouvelle ère.



Enfin, l'accent a également été mis spécifiquement en interne, sur **deux sujets majeurs** :

- la « **prévention et sécurité au travail** ». Compte tenu de l'activité industrielle liée à l'imprimerie, cette action a été menée en lien avec le département des moyens généraux (réalisation d'une campagne interne d'information sur le port des équipements individuels de protection, promotion du rôle des sauveteurs secouristes du travail, mise en avant des actions de la cellule prévention et sécurité, etc.) ;
- la **valorisation du collectif DILA** (fête de la musique avec les talents internes, course la Parisienne et marathon de Mirabelle-Metz...) et de l'engagement des salariés dans la transformation de la DILA, conduit avec le département des ressources humaines.

Ce dernier axe restera une priorité forte de la communication interne en 2018.



## La communication externe

La communication a accompagné, en presse et sur les réseaux sociaux, les actions de *service-public.fr* autour des élections présidentielles, actions dont le bilan positif a été remarqué, et qui se sont traduites par une audience en hausse. Il a été également nécessaire d'informer sur la publication tardive de certains Journaux officiels, compte tenu de la volumétrie importante des textes lors, notamment, des changements de mandats.

L'impression et la distribution du portrait officiel du Président de la République ont été également un temps fort de communication. Cette implication de notre institution dans les élections s'est concrétisée dès le mois de mars par le **partenariat** avec le **Train des Présidentielles**, opération sous l'égide de France Télévisions en régions autour de l'histoire des Présidentielles. La Documentation française a ainsi fourni les portraits de tous les Présidents depuis 1958 ainsi que deux titres thématiques placés en consultation libre, sur une borne réservée à cet effet.



Côté digital, un travail de **rationalisation des réseaux sociaux** de la DILA a été amorcé et devrait être finalisé début 2018. Il vise à regrouper l'information, à améliorer la qualité des réseaux retenus et à élargir leur audience vers de nouveaux publics.

Réseaux sociaux	Déc-2015	Déc-2016	Déc-2017	Évolution % 2015-2017	Évolution % 2016-2017
<i>Followers twitter</i>	82 630	96 370	109 372	+ 32 %	+ 13 %
Fans <i>Facebook</i> (j'aime)	26 213	42 566	58 523	+ 123 %	+ 37 %
<i>Dailymotion</i> (vues)	29 600	41 000	51 200	+ 72 %	+ 24 %

Le département de la communication a maintenu ses participations à des **manifestations professionnelles** (Village de la Legal tech, Livre Paris, Journée du livre politique, Forum du GFII, Rencontres des Acteurs publics).

Il a également participé à de nombreux échanges d'idées au sein d'associations comme Communication publique dont il est co-coordonateur du Prix de l'association ou Cap'Com, association professionnelle des communicants territoriaux, relais important en régions.



## Le service de presse

### L'activité du service de presse en quelques chiffres

**57 communiqués de presse et flash mails** ont été envoyés sur les périodiques et les ouvrages (éditions de la Documentation française et des Journaux officiels), sept sur les sites Internet de la DILA et l'activité de l'institution. 565 ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes.

### La visibilité de la DILA en 2017

#### La presse papier et Internet

Le service de presse a reçu **6 069 retombées** presse (articles, brèves, référencement, ainsi que **177** retombées audiovisuelles).

#### 456 citations pour l'institution DILA

**543** retombées pour les éditions de la Documentation française (collections en compte propre). **148** articles, référencements et retombées audiovisuelles pour la collection Doc'en poche dont **17** retombées radios et TV.

**1040** retombées presse pour le compte des administrations.

**4016** retombées presse (articles, référencements dont **101** retombées audiovisuelles) sur *service-public.fr*, 3939.

**14** référencements sur *le Bodacc*, *Boamp*, *BRP*, *vie-publique.fr*, *Journal officiel*.

Le prix « Prescrire 2017 » a été remis le 5 octobre 2017 pour l'ouvrage « La mort est-elle un droit » coll. *Doc'en poche*.

## Les relations internationales

Les relations internationales ont continué leurs actions dans plusieurs domaines d'activités de la DILA, aussi bien pour promouvoir son savoir-faire que pour découvrir et s'inspirer des meilleurs exemples étrangers.

### Le Forum européen des Journaux officiels

Cette activité historique facilite les contacts et les échanges réguliers aussi bien avec nos homologues des autres pays de l'Union européenne (UE) qu'avec diverses institutions de l'UE, et offre une bonne visibilité à l'international.

Le **14<sup>e</sup> Forum annuel** a eu lieu à Malte en juin 2017 dans le cadre de la présidence maltaise du Conseil de l'Union européenne. Comme toujours, une quarantaine des pays ont été représentés parmi lesquels les pays-membres ainsi que les pays de l'EFTA (*European Free Trade Association* – Association européenne de libre-échange) comme la Norvège ou la Suisse et des pays invités.

Le thème principal a été le service au citoyen avec l'engagement des éditeurs officiels de développer et de fournir des informations encore plus facilement accessibles et transparentes pour élargir l'accès aux non-spécialistes du droit. D'autres sujets ont également été traités comme par exemple la question de la protection des données personnelles, à quelques mois de l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Comme chaque année, la DILA a été très active dans les préparatifs du programme et durant le déroulement du Forum. Elle y a ainsi présenté le projet de modernisation du site Légifrance et a co-animé un atelier sur «L'avenir des éditeurs officiels européens : problèmes stratégiques».



## Les échanges bilatéraux

Ces échanges se caractérisent par deux types de collaboration : échange d'expériences et de bonnes pratiques avec certains pays européens avancés dans certains domaines, mais aussi informations dédiées aux pays qui s'intéressent à notre modèle de production et de diffusion de l'information légale et administrative.

La DILA a accueilli en 2017 une visite d'études de la direction des publications de l'Office des publications de l'Union européenne, une institution avec laquelle la DILA collabore étroitement depuis longtemps.

Elle a également accueilli Kätlin KATTAI, la responsable des relations clients et des relations internationales au Centre des registres et des systèmes d'information d'Estonie afin de faire un retour d'expérience sur le système estonien numérique estonien de mise en relation avec l'administré qui figure parmi le plus avancés du monde en la matière.



Concernant l'assistance, la DILA a reçu des délégations étrangères, comme chaque année, par exemple du Monténégro, intéressées par notre modèle de l'information administrative ou encore des magistrats belges, du secrétaire général du Gouvernement grec désireux, eux, de découvrir notre système d'information légale.

## La sécurité des systèmes d'information

En matière de sécurité des systèmes d'information, l'année 2017 a été principalement consacrée à des travaux dans les trois domaines suivants :

- la poursuite des homologations selon le référentiel général de sécurité (RGS) ;
- la mise en place de tests de contrôles hors homologations ;
- la poursuite de la sensibilisation des personnels aux enjeux de la sécurité.

Dans le cadre de l'application de la politique de la sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE), la DILA a poursuivi les travaux d'homologation RGS des infrastructures et applications. En 2017, la majorité des charges a été concentrée sur la chaîne régalienne (production et diffusion du *Journal officiel* et des bases de données juridiques). Les analyses de risques EBIOS ont été systématiquement consolidées avec des audits de codes et des tests d'intrusion en boîte noire, boîte grise et boîte blanche.



Campagne interne de sensibilisation à la sécurité informatique

S'agissant des contrôles, un travail de structuration des tests de sécurité a été réalisé. L'objectif est de garantir un maintien en conditions de sécurité optimum

des applications et infrastructures *via* des tests d'intrusion réguliers, et ce, entre deux homologations. A noter dans ce cadre qu'après un premier audit sur l'infrastructure technique fin 2015, un contre-audit de contrôle a été diligenté fin 2017. Il a conjugué des questionnaires avec recueils de preuves et un test d'intrusions en boîte noire, pour déboucher sur un plan d'actions.

Enfin, en collaboration avec la DRH, la campagne de sensibilisation des personnels à la sécurité SI s'est poursuivie. Toujours sous la forme d'*e-learning*, des modules complémentaires aux thématiques plus spécialisées ont complété ceux relatifs aux fondamentaux sur la sécurité des systèmes d'information.



Extrait du module d'e-learning sur la sensibilisation à la sécurité informatique

## Les moyens généraux

2017 a été une année spécifique et dense en activités pour le département des moyens généraux qui, au-delà de ses missions de soutien aux départements, a piloté des projets importants ou a contribué activement à la réalisation des plans d'action de la DILA. Les différentes sections ont été mobilisées à des degrés différents, on relevera notamment :

- la participation de la section logistique à la conception d'une solution *Chorus Formulaire* afin de permettre aux départements de procéder simplement à des réservations de stocks ;
- la prise en charge par la cellule organisation de la constitution, de la préservation et de la gestion de la mémoire éditoriale de la DILA ;
- l'action de la cellule prévention des risques qui a accompagné le département de la maintenance dans l'élaboration et le suivi d'un plan d'actions visant à améliorer la sécurité du parc de machines de l'imprimerie ;
- l'engagement de tous les acteurs dans les phases opérationnelles des déménagements qui ont conduit au recentrage de la DILA sur deux sites parisiens.

Les sections ont également contribué à l'effort collectif de réalisation d'économies et de maîtrise des coûts. Les dépenses en crédits de paiement (CP) ont diminué de 33% sur le marché de nettoyage des locaux et de 50% sur les prestations d'accueil et de sécurité. Le coût de la restauration a également été réduit de 16% (-0,15 M€) et celui des fournitures de bureau de 5%. Une réduction des coûts des abonnements professionnels a été également faite. Malgré une augmentation du loyer du site Mirabeau de 0,2 M€, les moyens généraux ont réalisé une économie de 0,5 M€ par rapport à 2016.

De façon plus détaillée, chaque section a contribué au bon déroulement des missions confiées au département.

La **section Logistique-Transport**, pour rationaliser ses actions, a développé la polyvalence de ses agents et a défini une nouvelle organisation afin d'anticiper les changements d'implantation des départements avec la suppression des

sites de Mirabeau et quai Voltaire. Très impactée par la baisse des effectifs du magasin, elle a mené des réflexions organisationnelles qui seront mises en place en 2018. Enfin, la section continue de piloter le processus qualité ISO 9001 pour les stocks, d'améliorer la qualité de service et de mener les actions correctives permettant de réduire les ruptures de stocks. De plus, concernant la sécurité des personnels, le magasin unique s'est inscrit dans les plans de formation à la sécurité mis en place à la DILA.

La section **Courrier** a vu son activité se maintenir à un niveau important en 2017 avec plus de 900 000 courriers entrants et sortants traités. Dans le cadre de la numérisation d'une partie du courrier entrant (factures), elle a pris en charge la collecte des factures numériques déposées par les fournisseurs de la DILA sur le portail *Chorus Portail Pro* (CPP) et leur mise à disposition pour les services gestionnaires sur le réseau d'entreprise.

Le **restaurant** du site Desaix a renouvelé son marché d'exploitation et de gestion de la restauration en cette fin d'année 2017 avec, comme élément nouveau, la mise en œuvre d'une politique tarifaire harmonisée entre les différentes entités des services du Premier ministre et restaurants concernés.

La logistique de proximité continue de répondre avec efficacité aux demandes des clients internes sur l'ensemble de ses missions. Une nette augmentation de l'activité est à noter en 2017 due, d'une part, à des tâches récurrentes, d'autre part, aux différents mouvements internes et aux fortes demandes d'interventions logistiques liées aux projets immobiliers.

L'activité « **Mémoire éditoriale** » a été intégrée au département des moyens généraux en mai 2017. Après le déménagement de plus de 730 mètres linéaires d'ouvrages constituant cette collection, le travail de catalogage, de sauvegarde et de recherche de complétude de la mémoire éditoriale se poursuit.

Les déménagements ont été l'occasion de procéder à une résorption massive des archives papier des départements concernés à travers la destruction de documents – dont les

durées d'utilité administrative étaient dépassées – ou l'externalisation du stockage des archives ou encore le versement de documents historiques aux Archives nationales.

#### Quelques chiffres :

**66 000 repas** servis

+ de **900 000** courriers traités

+ de **3 300** demandes Gama traitées

+ de **362** tonnes transportées

**1 856** livraisons effectuées

**174** demandes de transport de personnes

**895 ml** d'ouvrages rapatriés sur Desaix

## L'immobilier Ségur – quai Voltaire – Desaix

L'emménagement sur le site Ségur du département des affaires financières, de l'agence comptable et des départements des ressources humaines et de l'informatique et des télécommunications est effectif depuis fin octobre 2017. **250** personnes (agents et prestataires) ont pris leurs quartiers dans le centre de gouvernement Ségur-Fontenoy.

Immédiatement après ces opérations, des travaux de réhabilitation et d'aménagement ont débuté sur le site Desaix afin de préparer, dans un délai contraint, les locaux destinés à l'accueil des agents des départements de la Promotion et de la diffusion ainsi que de l'édition et du débat public situés jusque-là quai Voltaire pour un déménagement réalisé en janvier 2018.

Au total, ce seront **près de 400** agents qui auront changé de lieu de travail lors de cette opération.





# ANNEXES

## ANNEXE I

### Textes de référence

- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative
- Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)
- Décret n° 2014-648 du 20 juin 2014 modifiant le décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet
- Arrêté du 24 juin 2014 relatif à la gratuité de la réutilisation des bases de données juridiques et associatives de la direction de l'information légale et administrative
- Décret n° 2015-1717 du 22 décembre 2015 relatif à la dématérialisation du *Journal officiel* de la République française
- Arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative
- Arrêté du 19 décembre 2017 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative

# ANNEXE II

## Etats financiers

NB : Bilan et Compte de résultat simplifiés du budget annexe avant retraitement et intégration.

		Publications				
Actif		2017	2016	2015	2014	2013
<b>Actif immobilisé</b>	Immobilisations incorporelles	19 859 768	26 990 592	24 857 010	24 121 412	26 480 324
	Immobilisations corporelles	20 718 034	26 717 884	25 559 915	29 111 360	31 711 854
	Immobilisations financières	9 583	7 487	9 584	117 874	112 864
	<i>sous total 1</i>	<i>40 587 385</i>	<i>53 715 963</i>	<i>50 426 509</i>	<i>53 350 646</i>	<i>58 305 041</i>
<b>Actif circulant</b>	Stocks	1 250 605	5 947 091	5 968 506	5 676 122	5 520 568
	Avances et acomptes versés sur commandes	740 338	2 704 040	2 737 835	252 647	157 529
	Créances	26 326 874	22 413 039	24 529 099	25 909 508	29 509 258
	Trésorerie	529 936 236	492 642 644	469 133 247	448 572 110	430 010 530
	<i>sous total 2</i>	<i>558 254 053</i>	<i>523 706 814</i>	<i>502 368 687</i>	<i>480 410 387</i>	<i>465 197 885</i>
<b>Total</b>		<b>598 841 439</b>	<b>577 422 777</b>	<b>552 795 196</b>	<b>533 761 033</b>	<b>523 502 926</b>
<b>Charges</b>						
	Charges d'exploitation	162 192 057	170 371 133	183 998 722	194 293 522	181 415 384
	Charges financières	73	193	168	216	104
	Charges exceptionnelles	11 049 119	1 772 684	242 629	6 552 082	313 452
	<b>Excédent =</b>	<b>25 342 086</b>	<b>27 721 021</b>	<b>17 375 630</b>		<b>28 586 343</b>

## États financiers 2017

Officielles et Information Administrative						
Passif		2017	2016	2015	2014	2013
<b>Capitaux propres</b>	Capital	18 528 209	18 528 209	18 528 209	18 528 209	18 580 224
	Réserves	517 735 258	491 026 399	473 650 769	474 970 619	446 384 276
	Report à nouveau	12 565 904	12 565 904	12 565 904	12 103 014	
	Résultat	25 342 086	27 721 021	17 375 630	-1 319 850	28 586 343
	<i>sous total 1</i>	574 171 456	549 841 532	522 120 512	504 281 992	493 550 843
<b>Provisions pour risques et charges</b>		6 242 457	6 720 136	7 520 742	6 320 092	6 615 822
<b>Dettes</b>	Dettes financières	0	0	0	8 843	8 843
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	0	449	449	449	449
	Autres Dettes	8 517 242	11 355 039	13 373 125	13 019 769	13 876 403
	Trésorerie			0	0	0
	Produits constatés d'avance	9 910 284	9 505 621	9 780 368	10 129 888	9 450 566
<b>Total</b>		<b>598 841 439</b>	<b>577 422 777</b>	<b>552 795 196</b>	<b>533 761 033</b>	<b>523 502 926</b>
<b>Produits</b>						
Produits d'exploitation		198 396 492	199 699 375	201 549 219	199 017 362	208 552 417
Produits financiers		0	0	0	10	729
Produits exceptionnels		186 842	165 656	67 930	508 597	1 762 136
<b>Déficit =</b>					<b>1 319 850</b>	