

RAPPORT D'ACTIVITÉ

DILA

DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE

2014



Directeur de la publication : **Bertrand Munch**

Coordination de la rédaction : **Yves Bomati**

Conception graphique

Maquette : **Michelle Chabaud**

Mise en page : **Brigitte Darthois** et **Jean-Jacques Tomasso**

Crédits photos : **Dila/Fotolia** et **PhotoAito** photographe James Hardy



Impression DILA

Direction de l'information légale et administrative

26 rue Desaix – 75015 Paris

N° 617140020-000414

Dépôt légal : avril 2015



Sommaire

- 3 Construction stratégique, transition numérique et ouverture des données publiques**
- 7 Des missions, des résultats**
- 9 Les faits marquants de l'année**
- 13 La diffusion légale**
 - 13 La garantie de l'accès au droit
 - 17 Le service public de la transparence économique et financière
- 23 L'information administrative et les services numériques**
 - 23 Les services Internet
 - 31 Le renseignement administratif par téléphone
- 39 L'édition publique**
 - 39 Les publications
 - 49 La documentation
 - 52 L'imprimerie
- 63 L'activité commerciale**
 - 63 Le département commercial
 - 66 La distribution
- 69 Les services de soutien**
 - 69 La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie
 - 73 Le budget (budget annexe publications officielles et information administrative)
 - 75 La qualité et le contrôle interne
 - 76 Les ressources humaines
 - 84 La communication
 - 88 Les relations internationales
 - 89 Les systèmes d'information
 - 90 Les moyens généraux
 - 91 L'immobilier
- 93 Le développement durable**
 - 95 Les cœurs de métier en 2014 : éditeur numérique et imprimeur
 - 97 La responsabilité au cœur du fonctionnement de la DILA
- 101 Annexes**
 - 101 Annexe 1 – Textes de références
 - 102 Annexe 2 – Etats comptables et financiers





Construction stratégique, transition numérique et ouverture des données publiques

Grâce à la mobilisation de tous, l'année 2014 a été marquée pour la DILA par une large concertation qui a abouti à la rédaction d'une stratégie réaliste répondant à ses trois grandes missions dans un contexte d'évolution technologique constante et de besoins émergents inédits.

Plusieurs grands chantiers se sont poursuivis, entre autres, celui de la transition numérique, facteur clé d'évolution pour nos publications sous marques *La Documentation française* ou *Journaux officiels*, et la prise en charge de mon-service-public.fr. Une décision du secrétaire général du Gouvernement impactera en outre le travail de nos équipes : le passage du *Journal officiel* au 100% numérique au 1^{er} janvier 2016. Enfin, la DILA a été parmi les administrations pionnières contributrices dans l'ouverture des données publiques, en alimentant data.gouv.fr.

Nos sites internet ont compté parmi les réussites de l'année par leur fréquentation exceptionnelle. Les deux plus consultés, Legifrance et Service Public ont dépassé 320 millions de visites, assurant pleinement leur mission de service public de diffusion gratuite du droit et de l'information administrative.

Ces avancées ont été rendues possibles par un dialogue social constant et la prise en compte de la mutation de nos métiers pour lesquels nos agents seront formés.

Elles se sont accompagnées d'une attention particulière portée à la rationalisation de nos coûts et dépenses, ainsi qu'à la mutualisation de nos moyens lorsqu'elle sert notre développement.

C'est donc dans la continuité et dans l'innovation que nous remplissons nos missions au service de nos publics. Un défi particulièrement stimulant que nous relevons quotidiennement dans le souci constant de l'intérêt général.

Bertrand Munch

Directeur de l'information légale et administrative

Direction de l'information

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

Département de la communication

Yves BOMATI

Département de la qualité et du contrôle interne

François BARRA

Relations internationales

Artur BORZEDA

Bertrand MUNCH Directeur

Assistante : Éliane STENGER

Didier FRANÇOIS Directeur adjoint

Secrétariat : Chantal LARCHER

SOUS-DIRECTION DES PUBLICS ET DES PRODUITS

Philippe COSNARD, Sous-directeur

Secrétariat : Claudette SOUSSEING

Chargé de mission production

Jean-Paul PEIGNIER

Chargée des affaires administratives

Sophie BEAUCHAMP

Contrôleur de gestion

Catherine de PRIGOUNOFF

Centre de compétences production

NN

Mission Débat public

Vincent WACKENHEIM

Département de l'édition

Julien WINOCK

Département des centres documentaires

Iegor GROUDIEV

Mission Imprimerie

Patrick ÉMOND

Département des impressions

Patrick ÉMOND

Département de la maintenance et des travaux

David MUGOT

Mission Information régalienn, administrative et économique

Héléna ALVES

Département de l'information régalienn et économique

Isabelle MOCELLIN

Département de l'information administrative multi-canal

Bernard ROBERT

Département des produits et services numériques

Régis PÉROL

Centre d'appels interministériel de Metz

Bruno VALDEVIT

Centre d'appels virtuel 3939

Marc MISSUD

Mission Action commerciale et gestion des ventes

Vincent WACKENHEIM

Département de la gestion et logistique des ventes

Bernard MEUNIER

Département commercial

Véronique ISAMBERT

légale et administrative (DILA)

13 avril 2012 organise la DILA, comme suit :

Secrétariat du conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)

Olivier GARNIER, Éric GRISTI

Chargée de mission

Bénédicte BONNET

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Jean-Marc FROHARD, Secrétaire général

Secrétariat : Béatrice BORDAI

● Centre de compétences Gestion

Jean-François MORIN

● Département des ressources humaines

Bruno VARLET

● Département des affaires financières

Gilles DUFNERR

● Département des moyens généraux

Garin BOUX

● Département de l'informatique et des télécommunications

Frédéric PORCU

● Cellule juridique

François CAMPANA

DÉLÉGATION À L'INNOVATION, AU DÉVELOPPEMENT ET À LA STRATÉGIE

Agnès CLANCIER, Déléguée

Secrétariat : Françoise BUFFET

● Organisation des systèmes d'information

Jean-François IMOKRANE

● Conseillère pour la stratégie numérique

Anne LATOURNERIE

● Développement durable

Laurence WAGNER

● Pôle Stratégie

Thomas SAINT-AUBIN

● Direction de projet

Emmanuel CORTES, Florence BLANC

.....
Comptable du budget annexe
« publications officielles et information
administrative » (BAPOIA)

Anne-Marie DOS REIS

.....
Contrôleur budgétaire et comptable
ministériel des services du Premier ministre

David-Mark LITVAN

A jour au 30 mars 2015



-Immeuble du
Pont Mirabeau

Escalier
Mirabeau

DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

Mission

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

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

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

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

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

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

Le statut

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du Gouvernement, la DILA est dotée du « budget annexe Publications officielles et Information administrative ».

Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2014)

- 741 collaborateurs directs et 222 collaborateurs SACI JO (dont 90 mutualisés).
- soit un total de 947 collaborateurs.
- 125 métiers.
- 192,6 M € : chiffre d'affaires.

Les activités

- **245** nouveaux titres publiés sous la marque *La Documentation française* ;
- **70** nouveaux titres sous la marque *Éditions des Journaux officiels* ;
- **74** productions numériques, complémentaires des éditions papier ;
- Plus de **100** administrations partenaires ;
- **4100** titres au catalogue général ;
- **10294 rapports** en ligne et **737057** téléchargements sur la **Bibliothèque des rapports publics** ;
- **8293** lecteurs et **9906** demandes d'information à distance au Centre de documentation ;
- **1,25 million** d'appels téléphoniques traités par le **3939** ;
- **2, 57 millions** annonces légales publiées ;
- **31425** textes législatifs et réglementaires diffusés ;
- **361** millions de visites sur **9** sites Internet.

Fréquentation des principaux sites Internet

- *service-public.fr* : 222,4 millions de visites (+ 7,2%) ; 680,4 millions de pages vues (+ 5,4%).
- *legifrance.gouv.fr* : 106,4 millions de visites (+ 9,8%) ; 547,6 millions de pages vues (- 1,3%).
- *vie-publique.fr* : 13,2 millions de visites (+ 46,1%) ; 26,8 millions de pages vues (+ 33,6%).
- *journal-officiel.gouv.fr* : 8,3 millions de visites (+ 56,8%) ; 27,1 millions de pages vues (+ 47,9%).
- *ladocumentationfrancaise.fr* : 4,3 millions de visites (- 11,8%) ; 9,7 millions de pages vues (- 12,5%).

- *BOAMP.fr* : 3,6 millions de visites (+ 7,2%) ; 30,5 millions de pages vues (- 9,6%).
- *BODACC.fr* : 2,8 millions de visites (+ 29,8%) ; 18,3 millions de pages vues (+ 16,1%).

* Pour plus de précisions, se reporter aux tableaux p. 31.

E-commerce

- **773 399 €** : chiffre d'affaires.



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

> Depuis le 1^{er} janvier

- mise à disposition de la DILA de l'outil de production et de gestion des services en ligne (Usine MDEL).

> 29 janvier

- conférence «*Crise ou changement de modèle ?*» dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 31 janvier

- actualisation du protocole d'accord du 18 février 2005 pris pour l'application de la loi 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social.

> 3 février

- arrêté validant la mise en place d'une structure commune destinée à offrir un portail unique d'accès aux informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales. Cette structure est composée, par convention, de la DILA, de l'Association de la presse pour la transparence économique et du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce.

> 8 février

- partenariat avec la Journée du Livre Politique à l'Assemblée nationale.



> 18 février

- Légifrance classé 1^{er} parmi les sites du secteur Administration pour sa relation client *online*.

> 20 mars

- inauguration du *Salon du Livre*.



> 29 mars

- quatrième édition du baromètre BODACC en partenariat avec Altares.

> 1^{er} avril

- constitution du groupement d'intérêt public Plateforme de Publicité Légale des Entreprises (GIP PPLE).

> 2 avril

- conférence «*Transition énergétique et gaz de schiste : pour y voir clair*», dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 23 avril

- nouveau service d'alertes disponible gratuitement pour le BODACC.

> juin à octobre

- expérimentation d'une méthodologie de mise en œuvre de la GPEEC.

> 5 juin

- rencontre-débat « OGM, quels impacts sur les exploitations agricoles ? ».

> 6 juin

- deuxièmes rencontres de la DILA, séminaire interne de tous les agents DILA avec exposé du plan stratégique.



> 15 juin

- bascule de la production du *JO Lois et décrets* sur l'application Solution de traitement de l'information légale et administrative (STILA).

> 16 juin

- mise à jour de l'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site bodacc.fr

> 25 juin

- conférence « Quelle place pour la France dans le marché de l'art ? », dans le cadre des Mercredis de la Documentation française.

> 26 juin

- rencontre-débat « S'implanter à l'international, menaces et opportunités ».
- conférence « Traité de libre-échange transatlantique, menace ou opportunité pour l'Union européenne ? » organisé par le Centre d'information Europe Direct en partenariat avec Toute l'Europe.
- Premières Rencontres des éditeurs publics (REP) organisées par la DILA.

> 2, 3 et 4 juillet

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

> 7 juillet

- publication au JORF de l'arrêté du 24 juin 2014 du Premier ministre rendant les données des bases LEGI, KALI et CIRCULAIRES – diffusées sur legifrance.gouv.fr – réutilisables gratuitement avec licence ouverte.

> 1^{er} août

- échange réciproque de données entre les sites des préfectures (IDE) dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la DILA et service-public.fr

> 1^{er} septembre

- protocole d'accord relatif à la modernisation de la maintenance.

> 9 septembre

- lancement des premiers ouvrages numériques juridiques (codes et conventions collectives) en complément de leur version papier.

> 10-13 septembre

- réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels à Fribourg (Suisse).

> 23 septembre

- signature d'une nouvelle convention régissant le réseau interministériel d'impression, présidé par la DILA.

> 25 septembre

- la DILA organise les deuxièmes Rencontres des opérateurs publics des services numériques (ROPSN).
- publication d'un point d'étape du 1^{er} semestre du Baromètre BODACC

> 3-5 octobre

- présence au 25^e Festival international de Géographie à Saint-Dié-des-Vosges.

> 9-12 octobre

- présence au 17^e Rendez-vous de l'histoire à Blois.

> 15 octobre

- conférence «*Les Européens aiment-ils (toujours) l'Europe ?*» dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 30 octobre

- lancement du programme d'innovation collaborative et ouverte «*Open Law – Le droit ouvert*».

> 6 novembre

- nouvelle rubrique du site Légifrance rendant compte des procédures pour lesquelles le silence gardé par l'administration sur une demande vaut accord.
- les textes généraux publiés au JORF sont accompagnés, dans leur version initiale, d'un numéro ELI ou identifiant européen de la législation.

> 12 novembre

- dématérialisation des démarches pour les associations «*Votre association 100% en ligne*».

> 13, 14 et 15 novembre

- partenariat de la DILA aux *Journées de l'économie* de Lyon et production d'un numéro spécial de la revue *Problèmes économiques*.

> 26 novembre

- mise en place d'une plate-forme d'initiation à la légistique pour les agents publics.

> 27 novembre

- partenariat de la DILA à la *Journée du livre d'économie* au MINEFI, Paris Bercy.

> 1er décembre

- plus de 200 millions de visites sur service-public.fr

> 4 décembre

- rencontre-débat «*Territoires productifs-territoires résidentiels quelles interactions ?*»
- *Élections professionnelles*
- Conférence «*Croissance économique et orthodoxie budgétaire : meilleures ennemies pour une sortie de crise européenne ?*» organisé par le Centre d'information Europe Direct en partenariat avec Toute l'Europe.

> 10 décembre

- conférence «*Quelle ambition pour notre système de santé ?*» dans le cadre des *Mercredis de la Documentation française*.

> 17 décembre

- remise du prix DILA de l'accès au droit «*Open Law – Le droit ouvert*» en présence du secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification auprès du Premier ministre, M. Thierry Mandon.





DILA

Direction de l'information
légale et administrative

La référence au service du public

17
Mars
2015

La mer Noire, espace stratégique

Au sommaire • Ouverture: Le réveil de la mer Noire (Serge Sarr) • L'espace mer Noire: conjonctures et dynamiques, de l'Antiquité à nos jours (Stella Ghervas) • Les conflits (...)

[Lire la suite](#)

13
Mars
2015

5
Mars
2015

Éditeur public de référence, imprimeur d'État, opérateur de services publics numériques, la DILA est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du Secrétariat général du Gouvernement.

<p>INSTITUTION</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation Engagements Rapports d'activité Marchés publics 	<p>ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Missions Expérimentations Notes 	<p>SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrations Entreprises Particuliers 	<p>ACTUALITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Agenda Presse Partenariats Lettres d'information Réseaux sociaux 	<p>CONTACT</p> <ul style="list-style-type: none"> Professionnels Grand public Presse Accès 	
---	---	---	---	---	--



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

Le Journal officiel de la République française

La volumétrie du JO

Avec 31 425 textes, le nombre des textes publiés au JORF a diminué de 1,4% par rapport à 2013.

De même, le nombre de pages PDF publiées a décliné de 1,5% pour atteindre 62 672 pages.

Le nombre de pages papier publiées a, pour sa part, augmenté de 6% pour atteindre 23 829.

En 2014, un JO était constitué en moyenne de 110 textes (207 pages PDF et 79 pages papier).

52% des textes ont été publiés simultanément sur support électronique et sur papier, 40% en version électronique seule et 8% en version papier seule.

Les circuits de transmission

En 2014, le système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) a fourni 73,5% des textes publiés au JORF, contre 75% en 2013.

La proportion des textes normatifs transmis *via* SOLON est de 88% contre 90% en 2013.

2014 voit une augmentation du nombre de textes dits de rigueur (à publier sous 24 heures) : 16,6% contre 9% en 2013, tandis que le nombre des textes à publier en urgence (2 à 4 jours) est en baisse à 40%. Le nombre de textes dits Sans priorité (TAC) pour une publication dans les 7 jours baisse de 6 points (44% contre 50% en 2013).

Les rubriques

La rubrique la plus importante en volume de textes demeure la rubrique des textes généraux (11 238 textes soit 35,8%) suivie des mesures nominatives (7 830 textes soit 24,9%) et des avis et communications (avec 2 976 soit 9,5%).



La nature des textes publiés

Les textes publiés au *JORF*, dont 84 lois (80 en 2013), sont à 60% des arrêtés, 16% des décrets, 15% des avis et 8% des décisions.

Les émetteurs de textes

Les ministères

12,3% des textes publiés sont issus des ministères de l'économie, de l'industrie et du numérique ainsi que des finances et des comptes publics, suivi du Premier ministre (7,9%), de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (7,7%), de la justice (7,2%) et de l'intérieur (6,6%).

Les autorités administratives indépendantes



Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est, de loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (944 textes représentant 60,7% de l'ensemble), suivie de la Commission de régulation de l'énergie (10,2%) et de l'Autorité de contrôle prudentiel (10,1%).

Les juridictions



Le Conseil constitutionnel (95 soit 5%), le Conseil d'État (41 soit 2,1%) et la Cour des comptes (45 soit 2,3%) sont les principales juridictions émettrices de textes.

Les diffusions du JO (électronique et papier)

Le nombre des abonnés au sommaire du *JO* mis en ligne gratuitement sur legifrance.gouv.fr est de 65 932 au 31 décembre, soit une hausse de 1 206 abonnés par rapport à 2013. En revanche, le nombre d'abonnés au *JO* papier diminue pour n'être plus que de 2 489.

En 2014, l'horaire moyen de réception du sommaire a été de 3 h 45.

Les éditions parlementaires

L'activité de publication des éditions parlementaires diminue de 21% en 2014 pour atteindre 38 429 pages publiées (contre 48 800 en 2013) :

- Assemblée nationale : 13 831 pages pour les comptes-rendus intégraux des débats et 11 120 pages pour les



questions-réponses (soit respectivement - 24% et - 19% par rapport à 2013);

- Sénat : 10 414 pages pour les comptes-rendus intégraux des débats et 3 064 pages pour les questions-réponses (soit respectivement - 21% et - 18% par rapport à 2013).



Cette diminution est liée à

l'interruption de session parlementaire durant la période des élections municipales.

Ces deux publications *Journal officiel Lois et décrets et débats parlementaires* ont vu leur environnement de production évoluer notablement avec la mise en production, le 15 juin 2014 pour le JO et le 22 mai 2013 pour les comptes-rendus des débats, de l'outil STILA (Solution de traitement de l'information légale et administrative), en remplacement de l'ancien outil, en service depuis plus de 20 ans.

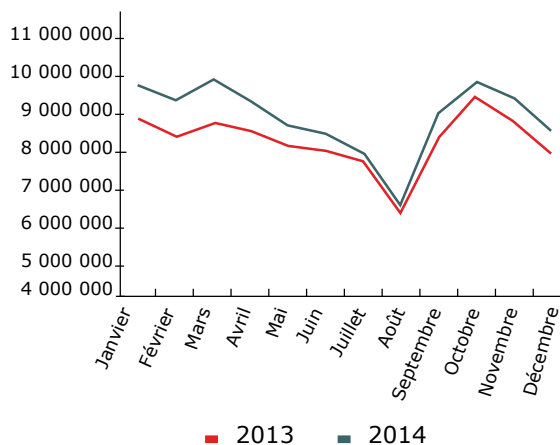
Les bulletins officiels ministériels

La DILA s'est vu confier, en 2014, la production d'un nouveau *Bulletin officiel jeunesse, sports et vie associative*. Il s'agit du 9^e *Bulletin officiel* ministériel produit par la DILA dans le cadre de ses activités de support des différentes administrations.

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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit, et en lien avec le secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale du site *Légifrance*, la DILA assure la consolidation des codes, lois et règlements, l'anonymisation des décisions de jurisprudence judiciaire et l'insertion de liens procéduraux, ainsi que l'alimentation des bases de données conventionnelles et l'exploitation du site *circulaires.gouv.fr* « intégré » sous l'adresse <http://circulaires.legifrance.gouv.fr>.

Nombre de visites sur *Legifrance.gouv.fr*



Le profil des internautes ayant recours au webmestre

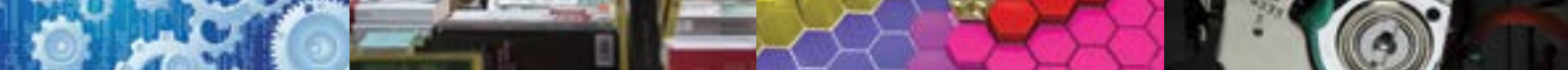
La DILA assure l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité du site *Légifrance* et de sa déclinaison *Légimobile* et *Circulaires*. Le nombre de réponses adressées aux internautes en 2014 est de 7732 (-10% par rapport à 2013), représentant une moyenne de 31 messages par jour ouvré.

Pour la seconde fois, Légifrance a été classé 1er parmi les sites du secteur administration dans le cadre du trophée Qualiweb de la relation client *online*.

Les questions ont porté essentiellement sur la recherche documentaire (59,3%) et la consolidation des textes normatifs (23,4%).

Le référentiel général d'accessibilité

L'attestation de conformité au Référentiel général d'accessibilité pour les administrations publiée sur le site



est celle du 14 juin 2013. L'analyse globale réalisée en 2014 met en évidence une conformité de 83% au regard des critères énoncés. Ce résultat, déjà très positif, sera amélioré au cours de 2015.

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

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

À la suite de la mise en ligne sur le site Légifrance de deux guides d'utilisation (général, jurisprudence), une version papier de ces deux guides, réunis en un seul ouvrage et publiés aux éditions des Journaux officiels, a été élaborée fin 2014.

Les présentations magistrales du site Légifrance menées en 2013 ont laissé place en 2014 à 6 ateliers interactifs thématiques au format réduit, répondant aux nouveaux besoins des utilisateurs quotidiens du site.

L'amélioration de la qualité du site Légifrance

Les demandes de modifications de données personnelles adressées à la DILA relatives aux textes normatifs et jurisprudentiels diffusés sur Légifrance et Légimobile ont connu une baisse de 29% en 2014 (100 demandes contre 140 en 2013).

À partir du nouvel outil de production STILA, des axes d'amélioration ont pu être initiés par :

- l'optimisation de la structure des tableaux et donc de leur affichage et leur éventuelle réutilisation par les internautes;
- la diffusion en couleurs des éventuelles images dans les fac-similés;

- l'intégration de liens hypertextes vers les adresses URL et mél.

Au cours de l'année 2014, le site a connu des évolutions notables :

- en application de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000, une nouvelle rubrique rend compte des procédures pour lesquelles le silence gardé par l'administration sur une demande vaut accord ;
- les textes généraux publiés au *JORF* sont accompagnés, dans leur version initiale, d'un numéro ELI ou identifiant européen de la législation à l'instar de ce qui a été réalisé en 2012 et 2013 pour les décisions du Conseil d'État, de la Cour de cassation et du Conseil constitutionnel (ajout du numéro ECLI ou identifiant européen de la jurisprudence). L'ensemble des textes généraux publiés au *JORF* depuis le 1^{er} janvier 2002 pourront être consultés au moyen de cet identifiant. Le projet ELI consiste à mettre au point un identifiant uniforme pour les lois, ordonnances, décrets, arrêtés et circulaires afin d'assurer leur identification, leur indexation et d'améliorer leur diffusion internationale ;
- 492 arrêts de la Cour des comptes rendus entre janvier 2010 et octobre 2013 ont été enrichis ;
- une première enquête qualitative a été réalisée au cours de l'été. Elle témoigne d'une très bonne satisfaction globale (8,2/10) avec 43% de répondants se déclarant « très satisfait(e) ». L'intention de revisite de legifrance.gouv.fr est extrêmement élevée (9,8/10) tandis que l'ensemble des services proposé bénéficie d'une large plage d'appréciation (6,4 à 8,8/10). Grâce aux résultats de cette enquête, la DILA dispose d'un ensemble d'indicateurs susceptible de contribuer à l'amélioration du site.

L'amélioration de la qualité du site legimobile.fr

La DILA a passé un marché de TMA (Tierce maintenance applicative) et d'hébergement pour assurer la maintenance et permettre l'évolution du site legimobile.fr.

L'activité éditoriale

Les collections, autres ouvrages et périodiques composant la marque *Éditions des Journaux officiels* représentent un CA 2014 de 821 360 € HT (760 566 € HT en 2013) atteignant 832 447 € HT avec l'introduction des éditions du CESE dans le dispositif de vente au public.

70 titres sont venus enrichir le catalogue ; 87 455 exemplaires ont été vendus en 2014 contre 86 913 en 2013.

La rentrée 2014 a vu la mise en place d'une nouvelle charte graphique pour l'ensemble des collections de la marque *Éditions des Journaux officiels* et la sortie des premiers *e-book*, au format *e-pub*, sur 4 titres (code civil, code pénal, convention collective de l'édition, convention collective des industries de l'habillement).

Le service public de la transparence économique et financière

Info-financiere

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

– les **avis d'appels à la concurrence de marchés publics**, les délégations de service public et les partenariats publics-privés publiés



au *Bulletin officiel des annonces des marchés publics* (*BOAMP*) accessibles sur boamp.fr ;

– les informations sur la **vie des entreprises**, les annonces à caractère civil relatives à la procédure de rétablissement personnel (**surendettement des particuliers**) et les avis de **successions** acceptés à concurrence de l'actif net publiés au *Bulletin officiel*

des annonces civiles et commerciales (BODACC) et/ou accessibles sur bodacc.fr ;

– les **informations réglementées des sociétés** faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* accessibles sur journal-officiel.gouv.fr ;

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

– les annonces concernant la vie des **associations loi 1901, associations syndicales de propriétaires, fondations d'entreprise et fonds de dotation**, publiées au *Journal officiel Associations et fondations d'entreprise (JOAFE)*, les **comptes annuels des associations** et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 € et plus et des **fonds de dotation** ainsi que les comptes des **organisations syndicales et professionnelles** accessibles sur journal-officiel.gouv.fr.



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

La volumétrie des données publiées

2,57 millions d'annonces légales ont été publiées en 2014 (dont 91,53% au format dématérialisé), en léger recul par rapport à 2013 (2,60 millions).

Le BODACC

BODACC.fr

La volumétrie des annonces

Le nombre d'annonces publiées diminue très légèrement de **0,6 %** (2272114 contre 2285607 en 2013).

– Le *BODACC A*, plutôt stable (566484 annonces, soit - 0,56 %), est le reflet de la crise économique qui sévit depuis 2008 avec une baisse des avis de création d'entreprise (-1,31 %) et des avis de ventes et cessions (- 3,78 %) et une augmentation de 0,59 % des avis de rétablissement personnel et de 0,97 % des avis de procédures collectives.

– Le *BODACC B* est en baisse de 1,64 % (552416 annonces) avec un maintien des avis de modifications (+0,32 %) et une baisse des avis de radiations (-6,56 %).

– Le *BODACC C* reste constant avec un nombre d'annonces quasi équivalent (1 153 214 contre 1 154 299 en 2013, soit -0,09 %).

Les annonces qui continuent d'être reçues au format papier concernent, d'une part, les avis émanant des greffes des tribunaux civils à compétence commerciale qui représentent 133519 annonces (-4,79 % par rapport à 2013), d'autre part, les avis de rétablissement personnel, en constante augmentation depuis 2010 (79974 contre 79508 en 2013).

Le référentiel général d'accessibilité du site bodacc.fr

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site bodacc.fr a été mise à jour le 16 juin 2014. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A+AA) de 89 %.

En savoir plus sur l'accessibilité du site bodacc.fr : <http://www.bodacc.fr/accessibilite>

Le portail de publicité légale des entreprises (PPLE)

Après la signature, en février 2014, d'une convention établie entre les trois membres du GIP PPLE (la DILA, l'Association de la presse pour la transparence économique et le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce), l'arrêté du 3 février 2014 a validé la mise en place d'une structure commune destinée à offrir un portail unique d'accès aux informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales.

Doté d'un capital de 10 000 € apporté à hauteur de 50,1 % par l'État et de 24,95 % par chacun des autres membres, le GIP (groupement d'intérêt public) a pour mission de permettre aux usagers d'accéder à toutes les annonces parues dans la presse d'annonces légales ou sur le BODACC ainsi qu'à toute inscription ou document déposé aux registres du commerce et des sociétés disponibles sur le site Infogreffe.

Les trois membres travaillent actuellement à la définition du portail en vue de le faire développer en 2015 dans le cadre d'un marché spécifique et de l'ouvrir début 2016.

Le site bodacc.fr

L'audience de bodacc.fr progresse de manière significative : **2875757 visites** (+ 29,8 % par rapport à 2013) pour **18351710 pages vues** (+ 16,2 % par rapport à 2013).

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

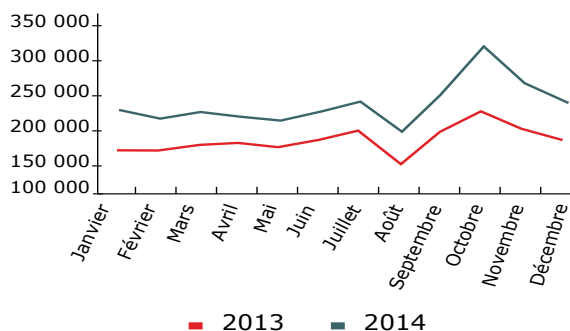
- la consultation des avis de rétablissement personnel (procédures de surendettement) continue à progresser fortement (+ 63,3 % de visites par rapport à 2013) ;
- la consultation des avis de succession à concurrence de l'actif net reste très marginale par rapport à l'activité globale du site (14456 visites en 2014).

– le site poursuit la diffusion du baromètre BODACC (analyse des ventes et cessions de commerces et d’industries en France) en partenariat avec Altares (*voir encadré presse*).

En outre, le **service d’alerte BODACC** a ouvert en **avril 2014**. Les abonnés sont avisés par courrier électronique de la publication d’avis au BODACC et disposent d’un espace personnel sur le site. **Plus de 5 600** comptes ont été créés entre avril et décembre 2014.

Une enquête de satisfaction menée sur le site en juin-juillet 2014 indique une satisfaction globale de 7,8/10 (8,2/10 pour l’accès aux annonces commerciales).

Nombre de visites sur bodacc.fr



Ont été servis en 2014 : **943** abonnements pour le BODACC A, **248** sur le BODACC B et **175** sur le BODACC C.

Publication du baromètre BODACC : quatrième édition – 29 mars

Un bilan positif avec :

- 14 journalistes présents à la DILA parmi lesquels : *Les Echos, Tour Hebdo, LSA, la Revue des Tabacs...*
- Une couverture presse de qualité, en très forte augmentation par rapport à 2013 (près du double), avec plus de 175 retombées médias dédiées, soit 69% de l’ensemble de la couverture presse annuelle du BODACC (253 retombées médias en 2014).

Le service de presse de la DILA a piloté l’ensemble des opérations de communication du 4^e baromètre BODACC : secrétariat de presse des baromètres annuel et semestriel, création et diffusion des documents presse, organisation puis accueil des journalistes à la présentation du baromètre le 29 mars, organisation d’interviews, suivi post-événement. Un point d’étape semestriel a été organisé le 25 septembre.

Le BOAMP

La volumétrie des annonces

Les annonces publiées au BOAMP ont continué de baisser, après une année 2013 déjà morose ; la baisse la plus forte a concerné les annonces relatives aux marchés inférieurs à 90 000 € (MAPAS), passant de 53 472 avis publiés en 2013 à 40 756 en 2014 (- 23,8%). Les élections municipales ont conduit à suspendre les passations de marché, dans un contexte de réduction généralisée de la commande publique. Le BOAMP doit aussi faire face aux plateformes de dématérialisation des acheteurs publics (profils d’acheteurs), qui continuent d’enregistrer un bon niveau de publicité.

Si les annonces relatives à des marchés compris entre 90 000 € et les seuils européens et les annonces relatives aux marchés européens ont connu une baisse moins importante (-7,84% pour les FNS¹ et -9,06% pour les JOUE), elles continuent de pâtir du contexte économique défavorable et des restrictions budgétaires.

Les acheteurs publics ont souscrit moins de forfaits qu’en 2013 (3 026 contre 3 229) mais les ont plus utilisés que l’année précédente : 29,1% des unités de publications (UP) ont été consommées dans le cadre d’un forfait contre 27,9% en 2013. C’est le signe que les acheteurs ont bien intégré l’intérêt de ces forfaits.

1. Formulaire national standard (FNS).

Par type de procédure, on constate une baisse de 12,89% des appels d'offres nationaux et européens publiés et de 11,73% des avis de résultats de marchés publiés.

La création d'une plateforme de dématérialisation

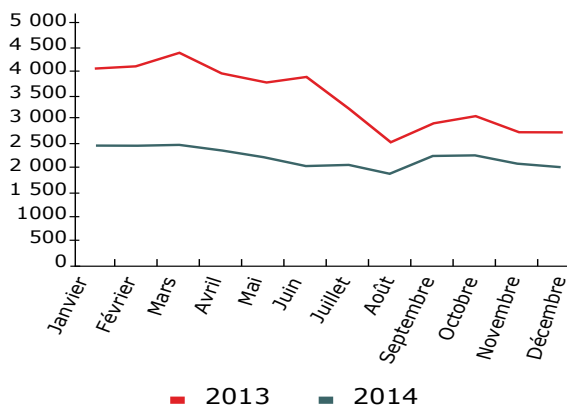
Le 27 février 2013, la DILA a mis en place un service de dématérialisation des appels d'offres. De manière complémentaire à la publication de leurs avis d'appel d'offres, les acheteurs peuvent ainsi mettre en ligne leur cahier des charges et recevoir des offres de manière électronique sur le BOAMP.

En 2014, le service de dématérialisation du BOAMP a intégré le dispositif *Marché Public Simplifié* qui permet aux entreprises de candidater avec un simple numéro de SIRET.

Le BOAMP mobile

Après la mise en place en 2013 d'une version de l'application mobile, voici les résultats comparés 2013/2014 :

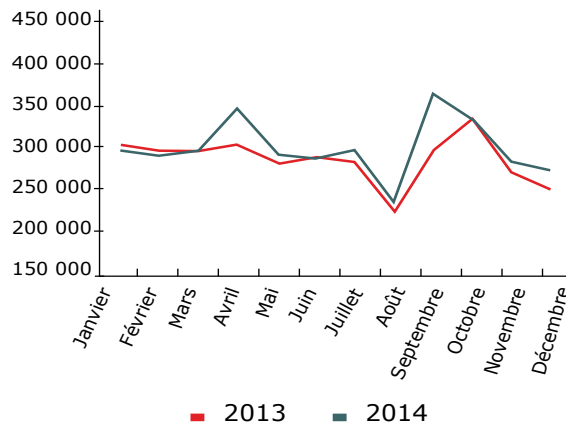
Nombre de visites sur boamp mobile



Le site boamp.fr

La fréquentation du BOAMP a progressé de 7,2% en 2014, pour atteindre un total de 3665029 visites. Cette amélioration, dans un contexte de baisse du nombre d'avis publiés, témoigne de l'adhésion des entreprises aux fonctionnalités de veille gratuite proposées : 34543 comptes entreprise ont été créés en 2014 pour un total de 97449 comptes.

Nombre de visites sur boamp.fr



Le référentiel général d'accessibilité du site boamp.fr

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site bodacc.fr a été mise à jour le 27 juin 2013. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A+AA) de 90%.

En savoir plus sur l'accessibilité du site boamp.fr : <http://www.boamp.fr/accessibilite>

Le BALO et info-financiere.fr

La volumétrie des annonces

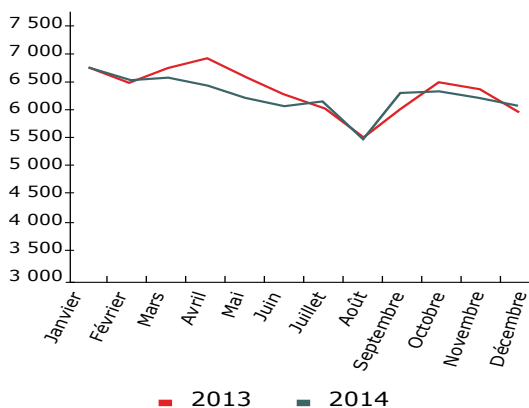
Alors que le nombre d'annonces publiées a continué de diminuer (5206 avis contre 5453 en 2013), le nombre de lignes publiées a quant à lui fortement augmenté (+7,30%), passant de 1333670 à 1431089 en 2014.

Il convient de noter la baisse continue des avis de convocation des assemblées générales après un bond en 2011 (2257 en 2011, 2029 en 2014) et une diminution du nombre des informations économiques (comptes annuels, chiffres d'affaires et situations trimestrielles publiés (-3,79%)).

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).

En 2014, **50008 documents** (40453 en 2013) ont été intégrés sur le site. En 2014, info-financiere.fr a enregistré 68433 visites pour 276995 pages vues (soit une baisse de fréquentation de 3%)

Nombre de visites sur info-financiere.fr



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

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site info-financiere.fr a été mise à jour le 31 mai 2013. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A+AA) de 91%.

En savoir plus sur l'accessibilité du site : <http://info-financiere.fr/accessibilite.php>

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

La volumétrie des annonces

En 2014, le nombre d'**annonces publiées continue de progresser**, passant de **109343 en 2013 à 115340 en 2014 (+ 5,48%)**.

Cette progression est liée notamment au volume des créations d'associations loi 1901, en augmentation de 9,57% (72185 en 2014 contre 65878 en 2013) dont 47,45% (contre 35% en 2013) proviennent de télé-déclarations saisies à partir de l'espace «Votre compte association (VCA)».

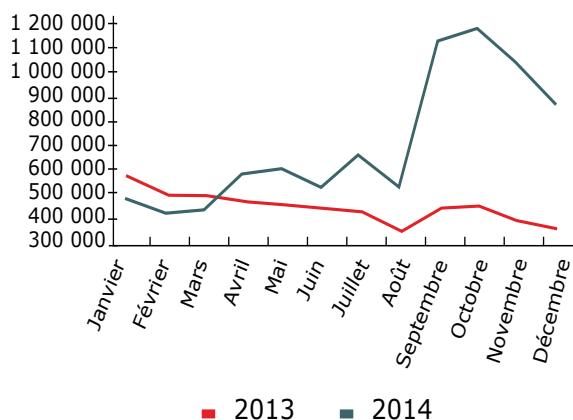
Le volume des publicités de modifications Loi 1901 est en baisse (14999 contre 15699 en 2013, soit - 4,46%), ainsi que celui des dissolutions, et ce de façon plus marquée (8721 contre 10432 en 2013, soit -16,40%). La simplification des démarches administratives s'est enrichie en février 2014 d'un service complémentaire avec le formulaire de e-modification/e-dissolution qui évite de ressaisir les données d'identification de l'association déclarée.

Les avis d'associations syndicales de propriétaires sont en légère hausse (3431 contre 3356 en 2013) avec une progression des avis de modification (+ 4,03%) et des

avis de dissolution (+ 33,67%), tandis que les avis de création sont en baisse de 2,40%. Le nombre de fonds de dotation continue de progresser de plus de 18% (593 contre 502 en 2013).

Les dépôts des comptes annuels des associations, fondations et fonds de dotation demeurent stables (11 319 en 2014 contre 11 398 en 2013).

Nombre de visites sur journal-officiel.fr



Les comptes des organisations syndicales et professionnelles

3 226 comptes ont été diffusés sur le site journal.officiel.gouv.fr contre 1 137 en 2013 : 823 comptes des organisations syndicales et professionnelles aux ressources égales ou supérieures à 230 000 € et 2 403 comptes des organisations aux ressources inférieures à 230 000 €.

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, mél, courrier/télécopie) :

- un **serveur vocal interactif** (SVI) favorise la répartition des appels au sein du département de l'information régaliennne et économique permettant d'assurer une meilleure fluidité des appels et une amélioration importante de la qualité et du taux de réponse. **18 457** appels ont été traités avec un taux de réponse de 93% (88% en 2013);
- une **assistance téléphonique** (hotline - 0811 252502) permet de répondre aux appels de 1^{er} niveau du BOAMP. Les appels de niveau 2 sont orientés vers le département de l'information régaliennne et économique ou vers le département commercial. En 2014, 12 031 appels ont été traités par le prestataire;
- un **logiciel de gestion des méls entrants** permet d'optimiser le traitement des courriels en termes de qualité de réponse et de volume traité (en application du référentiel Marianne) dans les trois jours ouvrés de leur réception. En 2014, **4 189 méls** ont été traités (5 185 en 2013).



L'INFORMATION ADMINISTRATIVE ET LES SERVICES NUMÉRIQUES

Les services Internet

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

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

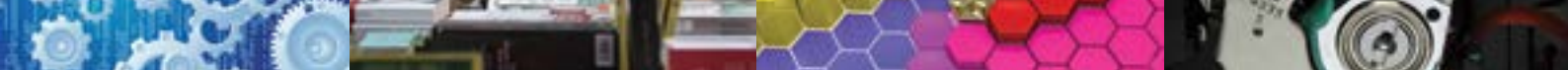
Créé en octobre 2000, service-public.fr, le site officiel de l'administration française, facilite l'accès à l'information administrative et aux services en les organisant en fonction des besoins des usagers. Il contribue à la rendre plus simple, plus transparente et plus accueillante. Service-public.fr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

L'espace « Particuliers » s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers. L'espace « Professionnels » (lancé en avril 2007), est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes. L'espace « Associations » est tourné vers le milieu associatif.

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

- Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire avec la rubrique « Vos droits et démarches » (plus de 3 300 fiches d'information et questions-réponses et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, sites Internet publics, etc.) ;
- Informer sur l'actualité administrative avec la rubrique *Actualités* et la lettre (247 000 abonnés) ;
- Faciliter les démarches quotidiennes avec tous les formulaires et démarches en ligne et proposer un service de messagerie ;
- Diffuser les coordonnées de tous les services administratifs nationaux et des juridictions, de 60 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et de 14 000 responsables (Annuaire de l'administration).





Une qualité reconnue

La dernière enquête de satisfaction (juillet 2014) menée auprès des utilisateurs de service-public.fr montrait que 94 % d'entre eux étaient satisfaits du site (dont 45 % très satisfaits). L'intention de revisite de service-public.fr est très élevée (9,1/10) et l'information diffusée est très largement perçue de manière positive.

Le service de presse pour service-public.fr

Le service de presse a mené des actions de communication sur les ressources éditoriales/démarches de service-public.fr, en liaison avec l'actualité et les marronniers presse. En 2014, 11 communiqués de presse et flash mails dédiés ont été créés et diffusés auprès des journalistes, ainsi que des brèves publiées dans la lettre *Info presse* trimestrielle, sur des sujets tels que :

- le vote par procuration ;
- la réforme des retraites dans le privé ;
- les démarches à entreprendre pour re(faire) ses papiers d'identité ;
- comment faire si je dois faire face au décès d'un proche ;
- la dématérialisation des démarches pour les associations ;
- l'allocation de rentrée scolaire...

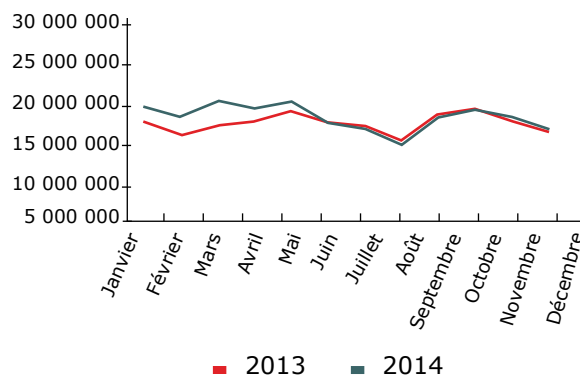
Ces actions ont permis de générer plus de **2 250 retombées médias en 2014** en presse écrite (nationale, régionale...), *online* et audiovisuelle soit **+ 33 %** par rapport à l'année précédente.

Une audience en progression soutenue

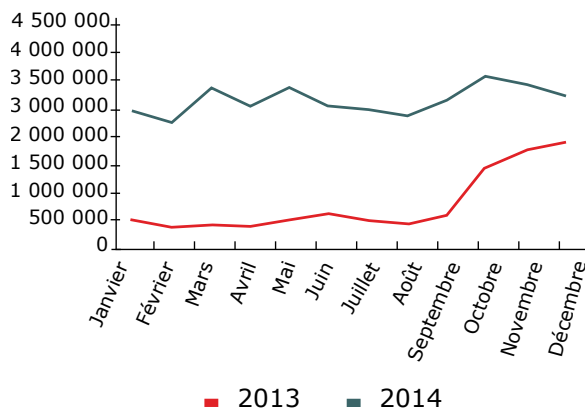
En 2014, service-public.fr a reçu 222 476 003 visites (+7,2% par rapport à 2013). Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes sur service-public.fr et mon.service-public.fr. Les visites indirectes sont celles de la rubrique « Vos droits et démarches » diffusée sur les sites locaux ou nationaux, adhérents au comarquage avec service-public.fr

En 2014, la version mobile m.service-public.fr a enregistré près de **40 millions** de visites. La progression de l'audience globale de service-public.fr a été très clairement tirée par le mobile : +299 %.

Nombre de visites sur service-public.fr



Nombre de visites sur m.service-public.fr



Le projet de refonte de service-public.fr

Les travaux de refonte du site se placent dans le cadre des mesures gouvernementales de simplification des procédures et des démarches.

La première tranche de travaux qui a débuté au dernier trimestre 2014 est consacrée à la refonte ergonomique et graphique du site en réponse aux objectifs suivants : améliorer la navigation et le repérage sur le site, simplifier et clarifier les contenus, optimiser la consultation sur les supports mobiles, faciliter la reconnaissance de la marque service-public.fr

Les travaux qui se poursuivront en 2015 viseront la refonte de service-public.fr (SP), mon.service-public.fr (MSP) (2003628 comptes créés en 2014 pour un total de 8788439 ouverts au 31 décembre) et *Votre compte association* (VCA) (93457 comptes créés en 2014 pour un total de 194055 comptes ouverts au 31 décembre). Le but est de constituer une véritable **plateforme d'orientation et de services en ligne** permettant de renforcer la visibilité et l'accès à l'information administrative, d'améliorer l'orientation de l'utilisateur sur ses droits et démarches et de développer l'usage des services en ligne. Sera créé un nouvel espace de relation numérique personnalisé avec l'administration permettant à l'utilisateur de s'identifier et d'échanger avec l'administration, de gérer ses données personnelles et de bénéficier de services en ligne proactifs.



service-public.fr réponses aux courriels des internautes

129392 messages d'internautes postés sur service-public.fr et mon.service-public.fr (particuliers, professionnels et associations) ont été traités par la DILA :

service-public.fr

89927 messages traités dont 92% de demandes de renseignement administratif (82577 réponses) et 8% de questions sur les rubriques ou d'ordre général ;

mon.service-public.fr

support de niveau 1 : 16688 messages traités, support de niveau 2 : 22777 réponses (total : 39465).

Délais de réponse aux messages :

- 66,8% de messages traités sous 3 jours calendaires (90,5% sous 3 jours ouvrés) ;
- 98,8% sous 7 jours calendaires (99,1 en 7 jours ouvrés).

service-public.fr – espace Professionnels

Le projet CIAME (Coproduction de l'information administrative par les ministères pour les entreprises) a été défini par une lettre de mission signée par le Premier ministre. L'objectif est de faire du volet professionnel de service-public.fr le site « référent » de l'information administrative à l'adresse des entreprises.

Comment ? En proposant des contenus certifiés et validés par les ministères. Ces derniers ont donc à présent la charge de relire, et, le cas échéant, de corriger le contenu diffusé sur service-public.fr. Ils doivent aussi être force de proposition dès lors que des obligations réglementaires ou de nouveaux besoins apparaissent.

La réussite du projet, lancé au dernier trimestre 2014, repose sur la conviction qu'un travail collaboratif peut bénéficier autant à l'utilisateur qu'aux administrations.



Le référentiel général d'accessibilité

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

En savoir plus sur l'accessibilité du site : <http://www.service-public.fr/apropos-du-site/qualite-service/accessibilite/>

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

Depuis le 1^{er} août 2014, l'échange réciproque de données entre les sites des préfectures (IDE) dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la DILA et service-public.fr est devenu la signature du comarquage. Il permet aux sites IDE de rediffuser le *guide des droits et démarches* en les complétant d'informations locales (coordonnées et horaires de services et organismes), lesquelles sont alors récupérées pour être intégrées sur service-public.fr

Cette technique du comarquage a permis également d'élaborer un module d'accueil des étrangers. Rédigé par la direction générale des étrangers en France et conçu par la DILA, il est agrémenté d'informations locales produites par les préfectures. Ce module est accessible depuis les sites IDE.

Une rationalisation de l'annuaire des services locaux

La construction d'un référentiel commun aux administrations et opérateurs pour les points de contacts physiques et numériques s'inscrit dans une démarche urbanisée des « données administration et agents » pour lesquelles, la DILA est positionnée « Responsable de Zone fonctionnelle ».

La mutualisation des données disponibles suppose une cohérence et une vigilance quant à la qualité de la collecte, de la mise à jour jusqu'à la diffusion (service-public.fr, centre de renseignement administratif du 3939,

sites partenaires *via* le comarquage, mise à disposition des données sur data.gouv.fr).

L'organisation de cette mutualisation participe à la construction du système d'information ouvert de l'État plateforme, pilotée par la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) : briques techniques, flux de jeux de données.

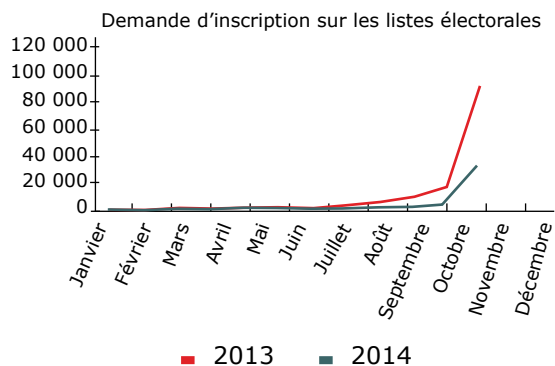
Afin de conforter ce positionnement et poursuivre l'industrialisation de la mutualisation des données échangées, un ensemble de travaux a été mené en 2014.

La plateforme des services en ligne

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la DILA dispose de l'outil de production et de gestion des services en ligne (Usine MDEL) créé en 2010 par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME, actuellement SGMAP) et comptant 115 démarches.

Les démarches en ligne s'adressent à trois segments d'utilisateurs : les particuliers, les associations et les professionnels.

Les démarches à destination des particuliers



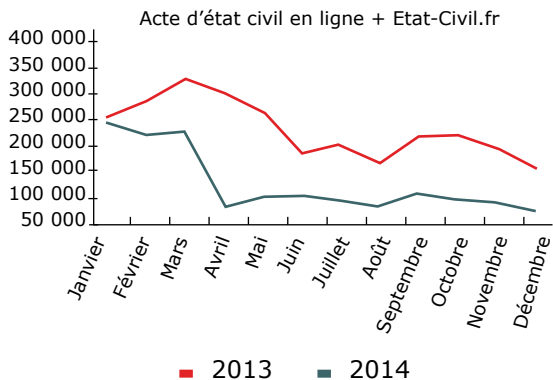
Cumul 2013 : 154 902

Cumul 2014 : 75 840

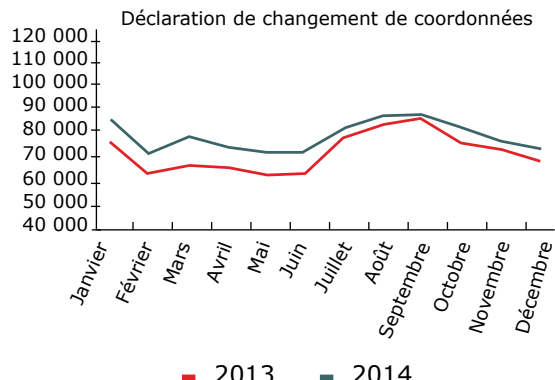
Evolution cumulée : -51 %

Objectif 2014 : 50 000

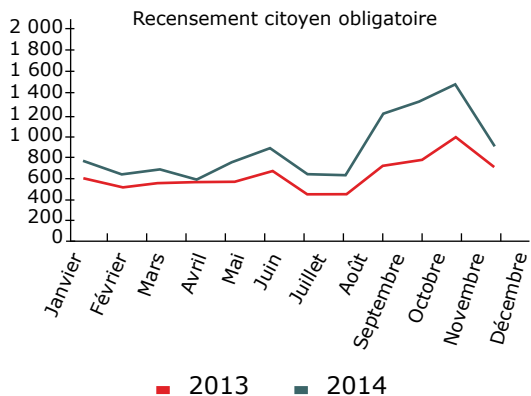
Taux de couverture de l'objectif : 152 %



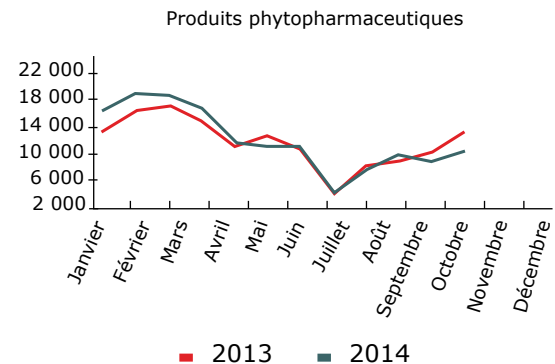
Cumul 2013 : 2 847 896 Cumul 2014 : 1 387 424
 Evolution cumulée : -51 % Objectif 2014 : 2 500 000
 Taux de couverture de l'objectif : 55 %



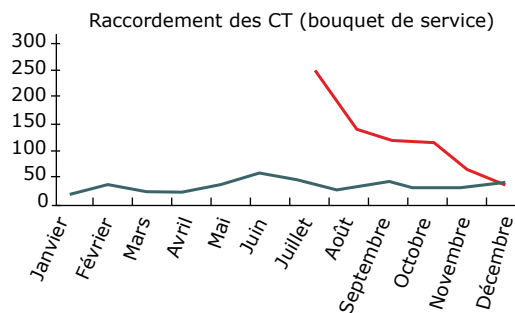
Cumul 2013 : 844 659 Cumul 2014 : 903 148
 Evolution cumulée : 7 % Objectif 2014 : 900 000
 Taux de couverture de l'objectif : 100 %



Cumul 2013 : 7 500 Cumul 2014 : 11 184
 Evolution cumulée : 49 % Objectif 2014 : 10 000
 Taux de couverture de l'objectif : 112 %

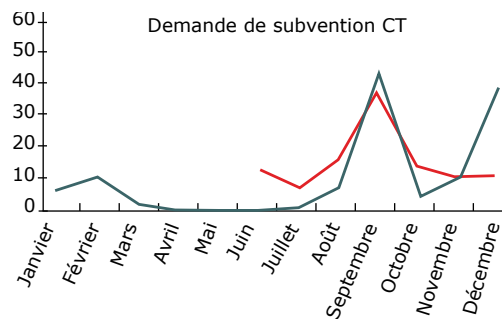


Cumul 2013 : 137 864 Cumul 2014 : 142 802
 Evolution cumulée : 4 % Objectif 2014 : 140 000
 Taux de couverture de l'objectif : 102 %



■ 2013 ■ 2014

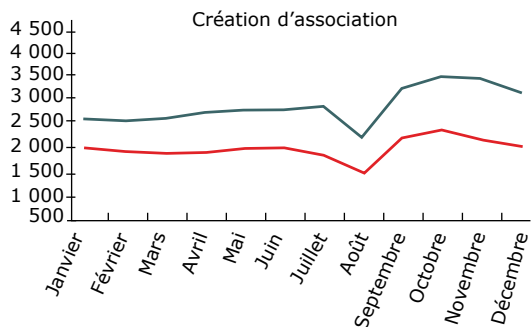
Cumul 2013 : 655 Cumul 2014 : 448
 Evolution cumulée : -32 % Objectif 2014 : 800
 Taux de couverture de l'objectif : 56 %



■ 2013 ■ 2014

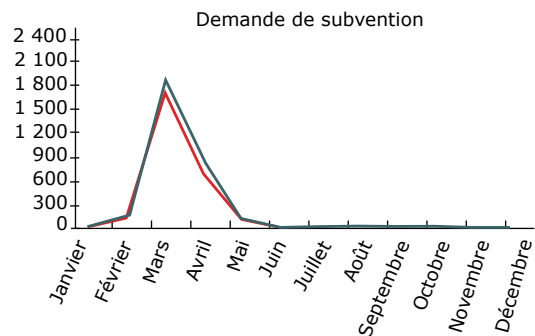
Cumul 2013 : 93 Cumul 2014 : 139
 Evolution cumulée : 49 % Objectif 2014 : 100
 Taux de couverture de l'objectif : 139 %

Les démarches à destination des associations



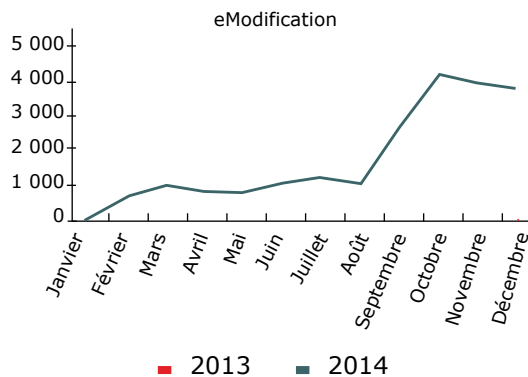
■ 2013 ■ 2014

Cumul 2013 : 23 148 Cumul 2014 : 34 253
 Evolution cumulée : 48 % Objectif 2014 : 25 000
 Taux de couverture de l'objectif : 137 %



■ 2013 ■ 2014

Cumul 2013 : 2 742 Cumul 2014 : 3 410
 Evolution cumulée : 24 % Objectif 2014 : 3 000
 Taux de couverture de l'objectif : 114 %



Cumul 2013 : 121 Cumul 2014 : 23 120
 Evolution cumulée : Objectif 2014 : 9 000
 Taux de couverture de l'objectif : 257 %

Désormais, 100% des principaux événements de vie d'une association sont couverts par une démarche accessible depuis le portail VCA. Les objectifs 2014 concernant le nombre d'utilisation des démarches associations ont été largement dépassés.

2015 – La nouvelle plateforme des services en ligne

Aujourd'hui, l'outil de gestion et traitement des services en ligne doit répondre à de nouveaux besoins pour :

- gérer la croissance du nombre de démarches en développement et en production ;
- créer des démarches « intelligentes » plus simples pour les usagers (préremplissage *via* des API (*Application Programming Interface*), adaptation au profil de l'utilisateur, intégration avec les administrations, rappel des dernières données renseignées, pré-instruction, échanges avec le service instructeur...);
- faciliter la prise en main par les partenaires ;
- lier les services en ligne au compte personnel de service-public.fr, à *France Connect* et aux systèmes d'information des administrations ;

- répondre à la stratégie de l'État plateforme (rationalisation des systèmes d'information, *open source*, partage d'API, référentiels...).

La transformation de l'outil

La DILA a lancé en octobre un audit de son outil de production et de gestion de services numériques aux usagers. Cette étude a permis de définir les principaux axes d'amélioration nécessaires pour offrir un service plus efficient, adapté aux usages actuels : croissance du nombre de démarches, augmentation des usages, développement de démarches dites « intelligentes » (selon les principes de « Dites-le nous une fois »), intégration à *France Connect*.

Ces travaux permettront d'ouvrir aux administrations un système d'information amélioré.

Ainsi, la DILA mettra à leur disposition un environnement de développement de démarches (avec les technologies *Java standards*) ainsi qu'un environnement d'exécution pour accueillir les nouvelles démarches développées pouvant s'appuyer sur des flux d'information, être connectées au compte personnel de service-public.fr et à *France Connect*.

En parallèle, les briques permettant le suivi de l'instruction des dossiers des usagers seront revues et enrichies afin d'améliorer le traitement des demandes.

S'inscrivant dans une logique d'*open source*, l'ensemble des réalisations et bonnes pratiques instaurées par la DILA et ses partenaires pourra être capitalisé au sein de la communauté d'utilisateurs *via* plusieurs outils : espace de partage, archétypes de démarches, référentiel de composants, etc.

Grâce à ces travaux, dès le début de l'année 2016, la DILA sera en mesure de proposer une offre de services

complète autour de sa plate-forme de services en ligne (accompagnement à la prise en main de la plate-forme, hébergement, service de support aux usagers et aux partenaires, etc.)

Vie-publique.fr, un portail pour le citoyen

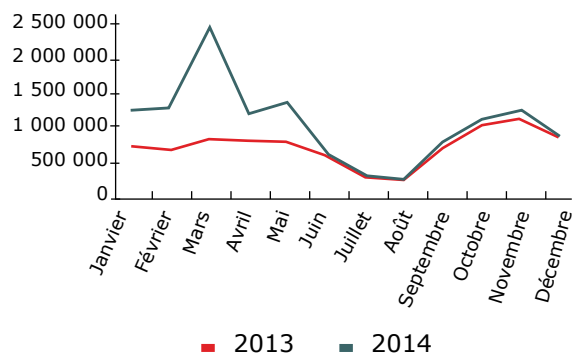
Le portail vie-publique.fr est destiné à faciliter l'accès des internautes aux ressources et données utiles pour appréhender les grands sujets qui animent le débat public français. La politique éditoriale de vie-publique.fr obéit à un souci d'information et de documentation. Les traitements documentaires et éditoriaux sont fondés sur les exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public.

Un record historique du taux d'audience

Le taux d'audience a connu les plus forts taux de visites et de progression depuis sa création avec 13,2 millions de visites enregistrées, soit 47% d'augmentation. L'impact des contenus relatifs aux élections municipales explique en grande partie cette forte progression.

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

Nombre de visites sur vie-publique.fr



L'offre réseaux sociaux de vie-publique.fr

Le portail a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux en se dotant de trois nouveaux vecteurs en 2014 : *Google+*, *Dailymotion* et *Pinterest*. Avec des progressions notables de ses abonnés sur *Twitter* (13,8k) et *Facebook* (6k), vie-publique.fr touche ainsi ses publics sur les médias qu'ils utilisent.

Vie-publique.fr, acteur d'innovation et de R&D

En élaborant et publiant une nouvelle norme internationale documentaire des débats publics « DebatesCore », *vie-publique* a su démontrer sa capacité à fédérer un réseau d'acteurs métiers et être force de propositions et de réalisations en termes d'innovation sur le « web sémantique ». Ce travail s'est prolongé par la réalisation d'une « preuve de concept – POC » valorisant les contenus *e-citoyens*.

Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site actualisée met en évidence une conformité globale de 93,6 % au niveau de référence du RGAA (A+AA).

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

Les lettres d'information de La DILA

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

Plus de 408 000 abonnés, à savoir :

La Documentation française : 33 894 abonnés.

Bibliothèque des rapports publics : 24 423 abonnés.

Cahiers français : 6 253 abonnés.

Documentation photographique : 4 105 abonnés.

Problèmes économiques : 13 464 abonnés.

Questions internationales : 8 082 abonnés.

Service-public.fr : 247 000 abonnés.

Vie-publique.fr : 70 905 abonnés.

Le renseignement administratif par téléphone



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



SITES INTERNET	Nombre de visites			Nombre de pages vues		
	2014	2013	%	2014	2013	%
<i>service-public</i>	222 476 003	207 586 972	7,2 %	680 429 122	645 470 372	5,4 %
<i>legifrance</i>	106 426 139	96 885 563	9,8 %	547 638 715	554 764 190	- 1,3 %
<i>vie-publique</i>	13 286 327	9 092 435	46,1 %	26 843 614	20 088 803	33,6 %
<i>journal-officiel</i>	8 361 527	5 332 899	56,8 %	27 171 743	18 377 519	47,9 %
<i>ladocumentationfrancaise</i>	4 327 895	4 909 638	- 11,8 %	9 734 401	11 123 633	- 12,5 %
<i>boamp</i>	3 665 029	3 419 458	7,2 %	30 530 959	33 789 519	- 9,6 %
<i>bodacc</i>	2 875 757	2 216 085	29,8 %	18 351 710	15 800 674	16,1 %
<i>dila.. premier-ministre</i>	182 858	157 953	15,8 %	343 356	288 138	19,2 %
<i>info-financiere</i>	68 433	70 563	- 3,0 %	276 995	292 099	- 5,2 %
TOTAL	361 669 968	329 671 566	9,7 %	1 341 320 615	1 299 994 947	3,2 %



Une information fiable et actualisée

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

Le 3939 répond uniquement à partir d'une base de connaissance établie par l'administration française et ses partenaires. Les informations, communiquées aux usagers, s'appuient sur les textes officiels (mutualisation des contenus de service-public.fr).

MOBILES	Nombre de visites		Nombre de pages vues	
	2014	2013	2014	2013
<i>m. service-public</i>	39 459 313	9 889 737	66 677 295	15 720 441
<i>legimobile</i>	1 187 222	1 670 576	3 640 597	5 258 471
<i>boamp</i>	24 608	38 785	177 230	287 755
TOTAL	40 671 143	11 599 098	70 495 122	21 266 667

Le mémo...

De nombreuses démarches administratives nécessitent la production de pièces justificatives et de formulaires.

Chaque jour, **5 000** questions sont traitées au 3939 recouvrant plus de 1 500 fiches et 24 thématiques différentes.

Les équipes de la DILA ont innové en mariant les possibilités du téléphone et de l'Internet accessible sur les terminaux, *Smartphone* et tablettes. Ainsi, les informations constituant la réponse sont mémorisées automatiquement tout au long de la conversation et transmises à l'utilisateur, directement sur son terminal. À la fin de l'appel, l'utilisateur reçoit un résumé comprenant un lien avec la fiche de réponse, les coordonnées du guichet et tous les détails nécessaires pour accomplir la démarche demandée. Depuis le lancement du service en juillet 2013, **plus de 140 000 « mémos »** ont été distribués dont **plus de 103 000 pour l'année 2014**.

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

Le Défenseur des droits, en 2014, a d'ailleurs préconisé la généralisation du mémo à la fin d'une conversation avec un service public. Selon l'étude BVA réalisée en 2014, 75% des usagers estiment que l'envoi de mémos est utile pour accomplir leurs démarches et 83% trouvent le mémo clair.

En 2014, le 3939 a traité plus de **1,25** million d'appels dont **35 %** des questions ont été prises en charge par les spécialistes du second niveau.

Une information compréhensible et plus facile à obtenir

Baromètre de satisfaction 2014

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

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

Comme chaque année, nous avons souhaité en savoir plus en proposant aux usagers de **donner leur avis** sur le service mis à leur disposition :

« Avez-vous été satisfait de l'accueil du téléconseiller ? » – oui à 99 %

La mesure porte sur les appels traités intégralement sur la file 3939 et Préfecture. 99 % des usagers sont satisfaits de l'accueil.

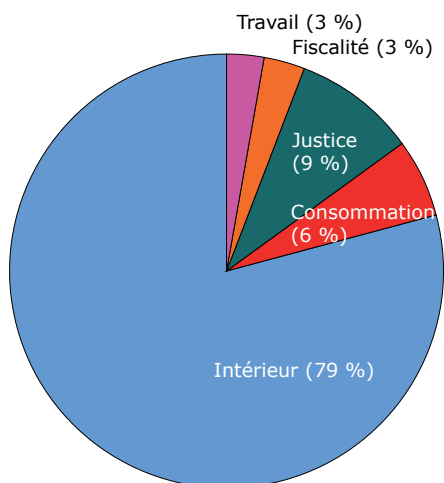
« Avez-vous obtenu une réponse claire à votre question ? » – oui à 91 %

La grande majorité des usagers estiment la réponse donnée claire et sont persuadés de l'utilité et de la fiabilité du service rendu. Lorsqu'un usager est insatisfait, il évoque la plupart du temps une lecture trop rapide de la fiche par le téléconseiller. C'est donc la qualité de la retranscription des contenus de la base de connaissance par les téléconseillers qui est ici mesurée.

« Envisagez-vous de recommander le 3939 à votre entourage ? » – oui à 95 %

La qualité du service est appréciée des usagers.

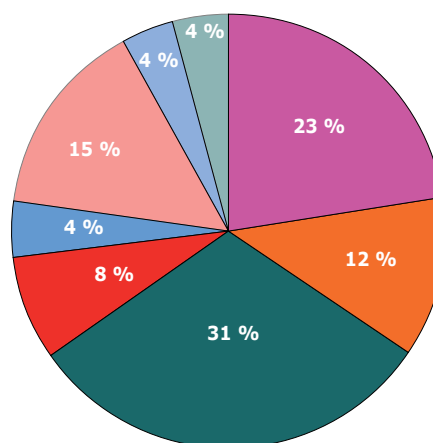
« Quel était l'objet de votre appel au 3939 ? »



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

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

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



- (L'ensemble du service) « Parfait », « Rien à dire »
- Rapidité du traitement
- Réponse claire / complète / précise
- TC courtois / accueil
- Professionnalisme / sérieux
- Mémo
- Accessibilité (seul service qui répond)
- Service gratuit

Qui sont les usagers du 3939 ?

sur le 3939		selon l'Insee (2013)	
Sexe			
Femme	58 %	52 %	
Homme	42 %	48 %	
Age			
- de 15 ans	0 %	19 %	
15 à 19 ans	1 %	6 %	
20 à 29 ans	17 %	12 %	
ST moins de 30 ans	18 %	37 %	
30 à 39 ans	25 %	12 %	
40 à 49 ans	22 %	14 %	
ST 30 à 49 ans	47 %	26 %	
50 à 59 ans	19 %	13 %	
60 à 69 ans	11 %	11 %	
70 ans et plus	5 %	13 %	
ST 50 ans et plus	35 %	37 %	
Profession			
Agriculteurs, exploitants	1 %	1 %	
Artisans, commerçants ou chefs d'entreprise	3 %	3 %	
Cadres, professions intellectuelles supérieures	16 %	10 %	
Professions intermédiaires	16 %	13 %	
Employés	30 %	16 %	
Ouvriers	6 %	12 %	
ST Actifs	72 %	55 %	
Retraités	14 %	-	
Sans activités professionnelles	14 %	-	
ST Inactifs	28 %	45 %	

Les « 30-49 ans » sont les principaux utilisateurs de ce service (47 %), suivis des « 50 et > 60 ans » (35 %).

Les « employés » (30 %) sont les principaux utilisateurs du 3939 suivis des « cadres », et des « professions intermédiaires ».



Les effectifs du centre

Au cours de l'année 2014, les effectifs ont peu évolué. Au 31 décembre, 64 postes sur 71 étaient pourvus. Des affectations par les ministères de rattachement sont attendues sur les CAP de février/mars 2015.

Secteurs	Effectifs cible	STATUT	Constatés fin 2014	COMMENTAIRES
JUSTICE	14	MAD	9	Attente affectations
INTÉRIEUR	13	MAD	12	Une arrivée au 1 ^{er} janvier 2015
TRAVAIL	25	MAD	24	
LOGEMENT	14	MAD	13	Attente affectation
ADMINISTRATION	5	PM	5	
TOTAUX	71		64	

La logistique immobilière

Le CAI est situé à Metz depuis 2010 dans un ancien site militaire devenu un pôle interadministratif regroupant quatre administrations dont la DILA. La mutualisation a permis de réduire les charges de fonctionnement. Sous le contrôle du préfet de région, le CAI s'est vu confier la coordination de gestion du site.

Le centre d'appels interministériel (CAI) de la DILA à Metz

Le CAI de la DILA, qui a pris la succession des CIRA, est la plateforme généraliste « expert » de niveau 2 du dispositif 3939 avec comme périmètre de compétence quatre secteurs administratifs : justice, logement-urbanisme, travail et intérieur.

Il a enregistré une année 2014 marquée par une confor-tation de la qualité du service à l'utilisateur. Cette qualité est directement liée à la gestion des flux d'appels entrants et à la stabilisation des effectifs du centre.

Le budget du centre

Dépenses 2014 du CAI

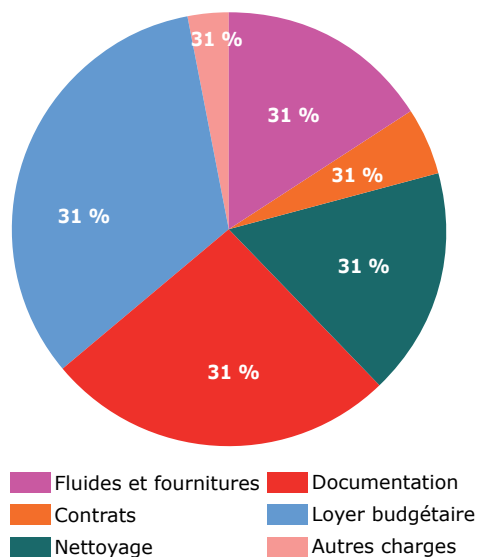
Fluides et fournitures	63 066
Contrats	18 172
Nettoyage	67 255
Documentation	102 701
Loyer budgétaire	134 100
Autres charges	13 057
TOTAL	398 351

Budget maîtrisé malgré les augmentations

Le fonctionnement du CAI a représenté une charge de 264 251 € hors loyer budgétaire (134 100€) dont 64 412€ de dépenses refacturées soit une charge nette de 199 839€.

2014 est marqué par la maîtrise des charges fixes (fluides et contrats), et une réduction importante des charges d'entretien.

Répartition des charges de fonctionnement 2014



Les indicateurs d'activité

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

INDICATEURS	Objectifs 2014	Réalisé 2014	Réalisé 2013
Volume des appels entrants	400 000	353 131	349 008
Taux de service	85,00 %	82,00 %	80,42 %
Durée moyenne des appels	6'30	6'34	6'26
Durée moyenne d'attente	6'00	4'40	4'54

La volumétrie est volontairement maîtrisée depuis 2013 pour prioriser la qualité de traitement et limiter le coût de fonctionnement du dispositif 3939.

Le taux moyen de service atteint 82 % en 2014, ce qui constitue un pic jamais atteint par le niveau expert du 3939. Les durées moyennes d'attente et de traitement d'appels sont conformes aux objectifs fixés par la DILA.

La formation

Le plan de formation du centre d'appels interministériel se compose des formations ministérielles et des formations dites « métier ». En 2014, le centre a recensé 110 actions individuelles ou collectives. Il est en légère baisse dans l'attente de la prise en compte de nouveaux textes (loi ALUR par ex.).

Les formations « métier » sont organisées sur site et sans interruption de service en concertation avec les partenaires institutionnels : l'INTEFP pour le secteur travail, le CVRH Lorraine du MEEDDTL pour le secteur logement-urbanisme-environnement, la préfecture de région pour le secteur intérieur et l'école des greffes pour le secteur justice.

Nombre total actions de formation	Nombre jours cumulés de formation	Nombre cumulé d'agents ayant participé aux formations	Nombre jours de formation métier effectués au CAI
110	234	475	23

Les projets de gestion

- *Adaptation des outils informatiques.* Le centre attend une meilleure prise en charge des données statistiques permettant l'évaluation des informateurs et de l'activité.
- *Ouverture des formations CAI.* Les formations du CAI sont ouvertes aux personnels des autres administrations. Les ressources matérielles et les actions ont été déclarées dans le domaine interministériel de la formation des agents de l'État. La visio-formation pourrait permettre d'étendre les inscriptions aux administrations éloignées.
- *Hébergement informatique.* À l'instar d'autres institutions et dans le cadre du projet de l'informatique départementale de l'État, le CAI projette de se positionner comme hébergeur pour le compte des administrations

déconcentrées. Le centre héberge déjà dans ses installations informatiques des équipements du ministère de la justice. D'autres propositions d'hébergement informatique pour les administrations territoriales restent à l'étude.

- *Les actions externes.* Le CAI à Metz participe régulièrement à des interventions sur les radios nationales (*France Info, Europe1*) au travers d'émissions de renseignements. Ce sont des actions médiatiques très valorisantes aussi bien pour les agents que pour l'institution.

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





L'ÉDITION PUBLIQUE

Les publications

L'éditeur public de référence sous la marque «La Documentation française» : périodiques et collections

Abonnements et ventes au numéro

– Les **abonnements** des périodiques de la marque «La Documentation française», *Cahiers français*, *Documentation photographique*, *Les Études*, *Problèmes économiques*, *Hors série de Problèmes économiques et Questions internationales*, ont enregistré un recul de 11,3% par rapport à 2013, dans le prolongement de l'érosion constatée ces dernières années. Erosion qu'il faut corrélérer avec la situation difficile que rencontre, au sein de l'édition, le secteur des sciences humaines et sociales. Les reculs vont de -6,3% (*Documentation photographique*) à -28,8% (*Études de la Documentation française*).

– S'agissant des **ventes au numéro**, on constate également une diminution de 14,7%, tous canaux confondus (librairies, kiosques, VPC, numérique) et avec l'ajout des versements du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC). Les *Cahiers français* connaissent cependant une progression de 5,5%.

Pour **l'ensemble des revues** (abonnements et ventes au numéro), le **CA** est de **1 317 000 €**. La *Documentation photographique*, avec 502 000 €, a, de loin, le CA le plus élevé des périodiques.

Pour les collections en compte propre *Doc'en poche*, *FAC*, *Les Notices*, *Découverte de la vie publique*, *Documents d'études*, *Mondes émergents*, le recul est de 4% avec une situation qui varie fortement selon les titres. Ainsi, *Doc'en poche*, lancé en 2012, et *Découverte de la vie publique* progressent respectivement de +97% et +38%. En revanche, *Les Notices* et *Réflexe Europe* sont en net recul, ce qui s'explique par la parution cette année d'un seul titre pour la première de ces collections et de trois titres pour la seconde. Quoiqu'en recul, la collection *FAC*, qui, elle aussi, a fait paraître moins de titres que l'année précédente, demeure la collection qui suscite le CA le plus élevé (près de 300 000 €).

Les **droits CFC** pour 2013 reversés à la DILA en 2014 restent stables : ils se sont élevés à 72 859 € pour les périodiques (+0,8%). Les versements les plus significatifs sont :

- 28 815€ pour les *Cahiers français* (+8%);
- 10 195€ pour *Questions internationales* (+53%).

Dans les **100 meilleures ventes** de nouveautés et nouvelles éditions de la DILA en termes de CA, les publications sous la marque DF sont très bien représentées. Les titres cumulent ventes au détail, ventes en kiosque et, pour les périodiques, abonnements payants (le CA annuel abonnements de chaque revue étant réparti au *pro rata* de chaque numéro). À la deuxième place, figure un numéro de la *Documentation photographique*, «La France, géographie en mouvement», d'autres numéros de cette revue occupant en outre les sept places suivantes. De très bons résultats aussi pour les hors-série de *Problèmes économiques* qui occupent



les 16^e (« Comprendre le capitalisme » sorti pourtant en novembre), 20^e et 31^e places. Dix volumes de *Fac* figurent dans les 100 premières places, huit *Cahiers français* entre la 13^e et la 25^e place ou encore huit numéros de *Questions internationales* dans les 40 premières places. Citons aussi dans ce classement la présence de 25 numéros courants de *Problèmes économiques* et de cinq titres de *Découverte de la vie publique*. Un seul volume de *Doc'en poche* y figure, cela s'explique, en dépit de très bonnes ventes, par le prix modique des ouvrages de cette collection.

Une visibilité renforcée

Les périodiques et collections de la marque *La Documentation française*, outre leur attractivité dont témoigne l'attachement des lecteurs et des auteurs, rencontrent aussi un succès médiatique important, les recensions dans la presse étant nombreuses. Ainsi, la collection *Les Études* a fait l'objet de 98 mentions dans les médias. Par ailleurs, Dominique Polton a obtenu en janvier le prix EN3S 2015 Pédagogie pour son livre *La santé pour tous ?*, paru dans la collection *Doc'en poche*. En février, le jury de la 7^e édition du prix parlementaire franco-allemand 2015 présidé par Claude Bartolone, Président de l'Assemblée nationale, et Norbert Lammert, Président du Bundestag, a été attribué à l'ouvrage *Que reste-t-il du couple franco-allemand ?*, écrit par Cécile Calla et Claire Demesmay dans la collection *Réflexe Europe*.

Lors de la 17^e édition des « Rencontres d'histoire de Blois » en octobre, *Problèmes économiques* s'est vu proposer par les organisateurs une carte blanche et, dans ce cadre, le numéro 3094 intitulé « 1914/2014, d'une économie à l'autre » a donné lieu à un débat. *Questions internationales* continue pour sa part de bénéficier d'une visibilité régulière sur France Culture et RFI grâce aux partenariats existant avec les émissions « Enjeux internationaux » de Thierry Garcin et « Géopolitique » de Marie-France Chatin. Les Mercredis de la DF permettent eux aussi de mettre en valeur des

titres de revues ou de collections, comme par exemple pour l'ouvrage de *Réflexe Europe* intitulé *Les Européens aiment-ils (toujours) l'Europe ?*

Les 10 publications les plus citées par la presse en 2014

- « Parlons banque en 30 questions », coll. Doc'en poche (27).
- « Crise ou changement de modèle », coll. Doc'en poche (22).
- « Vers la fin des libraires ? », coll. Doc'en poche (14).
- « Parents-enfants : vers une nouvelle filiation ? », coll. Doc'en poche (13).
- « La pauvreté en France », coll. Les Études de la DF (13).
- « Faut-il enterrer la défense européenne ? », coll. Réflexe Europe Débats (13).
- « L'espace. Un enjeu terrestre », Questions internationales n° 67 (12).
- « Des pays toujours émergents ? », coll. Doc'en poche (11).
- « Quelle politique pour la culture ? », coll. Doc'en poche (11).
- « Énergies et minerais. Des ressources sous tension », Documentation photographique n° 8098 (11).

Les « Mercredis de la Documentation française »

La Documentation française organise régulièrement dans ses locaux des conférences débats sur des thèmes d'actualité en lien avec ses productions éditoriales.

Les « Mercredis de la Documentation française » réunissent tous les deux mois pour un débat de fond en présence de personnalités et d'experts, universitaires, enseignants, chercheurs, étudiants, parlementaires, journalistes et responsables institutionnels. Elles sont ouvertes à tout public. Le débat est animé par un journaliste et enregistré.

Les conférences rassemblent un auditoire de 100 à 150 personnes, et le cercle des habitués des MDF s'élargit régulièrement.

Cinq conférences ont été organisées en 2014 dans le cadre du cycle lancé en octobre 2009 :

« *Crise ou changement de modèle ?* », le 29 janvier 2014, avec Agnès Verdier-Molinié, directrice de la fondation pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques – iFRAP, Élie Cohen, économiste, directeur de recherche au CNRS – Sciences Po, et Michel Aglietta, conseiller scientifique du centre d'études prospectives et d'informations internationales, CEPII.



« **Transition énergétique et gaz de schiste : pour y voir clair** », le 2 avril 2014, avec **Pierre-René Bauquis**, géologue et économiste, **Benjamin Dessus**, président de Global Chance, et **Bernadette Mérenne-Schoumaker**, professeur émérite de géographie économique à l'université de Liège.

« **Quelle place pour la France dans le marché de l'art ?** » le 25 juin 2014, avec **Cyrille Cohen**, vice-président de Sotheby's France, **Jean-Marie Schmitt**, fondateur de l'Institut d'études supérieures des arts, auteur de l'ouvrage « Le marché de l'art », et **Bernard Zürcher**, ancien vice-président du CIPAC, fédération des professionnels de l'art contemporain.

« **Les Européens aiment-ils (toujours) l'Europe ?** », le 15 octobre 2014, avec **Jean-Louis Bourlanges**, ancien député européen, **Bruno Cautrès**, chercheur CNRS au CEVIPOF et enseignant à Sciences po, et **Alberto Toscano**, journaliste et écrivain italien, président du Club de la Presse européenne.

« **Quelle ambition pour notre système de santé ?** » le 10 décembre 2014, avec **Dominique Polton**, économiste, conseillère auprès du directeur général de la CNAMTS, **Didier Tabuteau**, responsable de la chaire Santé de Sciences po, **Guy Vallancien**, membre de l'Académie nationale de médecine, fondateur de CHAM, (*Convention on Health Analysis and Management*).

L'enregistrement de l'ensemble des conférences « MDF » est disponible sur le site ladocumentationfrancaise.fr :

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/informations/qui-sommes-nous/videos-des-conferences-de-la-df>

et sur *Dailymotion* :

<http://www.dailymotion.com/DILA>

La Documentation photographique

2014 a vu la mise en place de l'abonnement « dossiers + compléments numériques ». Ces derniers comprennent des entretiens filmés avec l'auteur du dossier, l'ensemble des documents reproduits dans le dossier papier sous forme de fichiers téléchargeables et des pistes pédagogiques adaptées à l'outil numérique.

Les Études

La périodicité de cette revue sera modifiée. À partir de 2015, elle fera paraître chaque année 6 titres au lieu de 10 précédemment.

P@ges Europe

Revue en ligne, créée fin 2012, elle a totalisé entre 11 000 et 17 000 visites mensuelles contre une moyenne de 5 000 en 2013, soit un total de 117 000 visites et 175 915 pages vues. Au travers des réseaux sociaux (Twitter, Facebook) et de sa lettre hebdomadaire, elle bénéficie d'une visibilité en progression régulière et permet de couvrir de manière régulière les pays européens, couverture qui s'ajoute à celle notamment de *Réflexe Europe*.

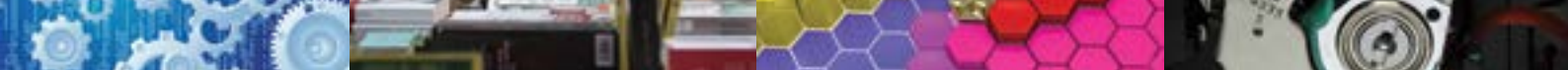
Dossiers en ligne

Cette rubrique est la plus consultée du site ladocumentationfrancaise.fr avec **1 188 289 visites** (+ 42,1 % par rapport à 2013) et **2 159 017 millions de pages vues** (+ 40,5 %). Les dossiers en ligne permettent de valoriser différents produits de *La Documentation française* avec 25 % à 30 % du trafic sur le site, constituant un des moteurs de son attractivité.

Formation en ligne

L'année 2014 a été marquée par le maintien des inscriptions Sciences Po. Les inscriptions aux préparations aux concours et examens professionnels de la fonction publique territoriale ont progressé tout comme celles aux fiches concours.

La Formation en ligne (*e-learning*) a néanmoins connu depuis quelques années une activité contrastée, fortement liée au concours d'entrée à Science Po. C'est pourquoi la DILA a fait réaliser en 2014 une étude de positionnement et de concurrence dont les conclusions,



tout en pointant la qualité des contenus, demandaient, pour assurer un développement, un accroissement notable des ressources, financières et RH, ce qui a conduit la direction de la DILA à décider de l'arrêt de cette activité à compter de juin 2015.

Éditeur pour le compte des administrations

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

Un partenariat étroit avec les administrations

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

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

Les missions

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

Forte de son expertise, elle est investie d'un rôle de coordination interministérielle dans le domaine de l'édition publique et de conseils éditoriaux aux administrations, dans le cadre des directives du Gouvernement, du Conseil d'orientation de l'édition publique (COEPIA) et de l'information administrative. Elle affirme son rôle d'éditeur en développant sa fonction de conseil éditorial auprès des administrations et des organismes publics, c'est-à-dire : élaborer ou sélectionner les contenus en fonction de leur qualité et de leur intérêt pour la diffusion de la pensée publique auprès *in fine* du citoyen lecteur, accompagner les auteurs dans leur élaboration, choisir la forme éditoriale la plus adéquate (numérique/papier, type d'ouvrage...), choisir leur meilleur mode de diffusion, assurer au mieux le référencement de la production.

Le contexte

En 2014, le département de l'édition a recentré son activité pour le compte de tiers autour des produits d'édition, le département des Impressions intervenant désormais directement pour les tiers pour des produits non commercialisés (documents de communication interne, affiches...).

Dans un contexte marqué par la stagnation du marché du livre et par les restrictions budgétaires et les changements institutionnels, son rôle a encore été en 2014 d'accompagner et d'orienter les projets d'édition des administrations afin de leur trouver une place sur le marché, assortie d'un équilibre commercial et financier.

Les restrictions budgétaires de plusieurs organismes publics ou services interministériels ont mis en veille leur activité d'édition comme le Conseil d'analyse économique dont aucune publication n'est parue en 2014. La revue *Courrier juridique des finances et de l'industrie* de la Direction des affaires juridiques de Bercy ainsi que *Les Champs de Mars* ont cessé de paraître. De même certaines fusions ont également ralenti l'activité éditoriale

comme celle de l'ex-Datar qui a rejoint le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET/France stratégie) et qui a vu sa production plus limitée qu'en 2013.

Le développement

En 2014, la DILA a renforcé et multiplié ses partenariats avec les administrations, en répondant dans les meilleures conditions en termes de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe également par le développement de contacts plus en amont. Elle a fait connaître toutes ses potentialités dans le contexte de l'essor progressif du marché de l'édition numérique.

Le Comité interministériel de prévention de la délinquance (CIPD) ainsi que le Département de Loire-Atlantique (avec *Design de service public en collectivité locale*) ont rejoint le catalogue de la marque *La Documentation française*. Les partenariats se sont intensifiés avec

notamment l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru), la Commission nationale française pour l'UNESCO ainsi que l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES) et l'Observatoire de santé d'Ile-de-France (ORS).

Notons enfin l'édition de **deux beaux livres** : *La Mission photographique de la Datar, Nouvelles perspectives critiques* avec le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET, comprenant l'ex-Datar) et *La Cour des comptes*, un livre de prestige illustré.

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

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

LES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS	
Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)	La Mission photographique de la DATAR. Nouvelles perspectives critiques L'émergence de systèmes productivo-résidentiels (Travaux n° 19)
Comité d'histoire de l'École nationale de l'administration	France-Allemagne : quelle haute fonction publique pour demain, numéro spécial (non commercialisé) dans la collection « Cahiers pour une histoire de l'ENA »
Commission nationale consultative des Droits de l'homme	La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie – année 2013 Les droits de l'homme en France Regards portés par les instances internationales – Rapport 2012-2014 Défendre en justice la cause des personnes détenues
Conseil d'État	4 titres dans la collection « Droits et Débats » : – Enjeux juridiques de l'environnement (Droits et débats n°9) – La décentralisation des politiques sociales (Droits et débats n° 10) – 1952-2012 : le juge français de l'asile (Droits et débats n°11) – Corriger, équilibrer, orienter : une vision renouvelée de la régulation économique (Droits et débats n° 12) 2 titres dans la collection « Les études du Conseil d'État » : Le rescrit : sécuriser les initiatives et les projets L'application du nouveau principe « silence de l'administration vaut acceptation »

Conseil d'État (suite)	2 titres dans la collection « Les rapports du Conseil d'État » : Activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives Rapport public 2014 Conseil d'État Étude annuelle 2014 du Conseil d'État – Le numérique et les droits fondamentaux 1 titre dans la collection « Jurisprudence » : Jurisprudence du Conseil d'État 2012-2013
Comité d'histoire du Conseil d'État	Dans la collection « Histoire et mémoire » : – Le rôle du Conseil d'État dans le développement économique de la France au XIX ^e siècle (n°2) – Faire des choix ? Les fonctionnaires dans l'Europe des dictatures, 1933-1948 (n°3)
Conseil d'orientation des retraites (COR)	Rapport annuel du COR – Juin 2014 (non commercialisé) Les retraités et leur logement
Conseil supérieur de la magistrature	Rapport d'activité 2013 du Conseil supérieur de la magistrature
CNIL	Rapport d'activité 2013
Cour des comptes	15 titres (Rapport annuel, rapports financiers, Sécurité sociale, 8 rapports publics thématiques) : Un beau livre sur la Cour des comptes Rattachés à la Cour des comptes : Conseil des prélèvements obligatoires (CPO) : Fiscalité locale et entreprises – Rapport de mai 2014 Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits : Rapport annuel 2013
Comité d'histoire de la Cour des comptes	La Cour des comptes et le secteur de la culture 1925-2007
Cour de cassation	Rapport annuel 2013 de la Cour de cassation – L'ordre public
MIVILUDES	Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires : 2013-2014 (Rapport au Premier ministre)

LA COLLABORATION AVEC LES DIFFÉRENTS MINISTÈRES

Ministère des affaires étrangères	Revue Partenaires Sécurité Défense (3 fois par an pour soutenir des actions de communication de la DCSD)
Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru)	– Mon quartier a changé – Regards croisés sur l'évaluation de la rénovation urbaine – La gouvernance de la rénovation urbaine à l'épreuve des territoires
Ministère de l'économie et des finances	Direction des affaires juridiques (DAJ – MINEFE) : – Vademecum des aides d'État – Édition 2014

Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie; Ministère de l'équipement	PRÉDIT : 1 titre en français doublé d'une version anglaise numérique : – L'Internet physique, ouvrage en librairie – The Physical Internet, sa version anglaise numérique, sous format e-pub, disponible sur les plates-formes de diffusion anglo-saxonnes Mission Navigation de plaisance : – le Livret du candidat à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur a fait l'objet d'une nouvelle édition à 10000 exemplaires Délégation à la sécurité et à la circulation routière (DSCR) : – La sécurité routière en France (Bilan de l'accidentalité de l'année 2012)
Ministère de la culture et de la communication	2 titres Comité d'histoire : – Hommage à Jacques Rigaud – Le cinéma, une affaire d'État ainsi que la reprise dans la collection Doc'en poche du titre Quelle politique pour la culture ? Direction générale des Patrimoines : 3 titres dans la collection « Musées-Mondes » : – Documenter les collections – Exposer l'histoire contemporaine – Les conservateurs de musées. Atout et faiblesse d'une profession
Ministère de la défense / CESA(Centre d'étude stratégique aérospatial)	– 2 nouveaux titres pour l'armée de l'air / CESA dans la collection « Stratégie aérospatiale » : La suprématie aérienne en péril et 50 ans d'enseignement pour une doctrine aérienne.
Ministère de l'éducation nationale	– Rapport du médiateur de l'Éducation nationale. Année 2013 – Rapport annuel des inspections générales 2013
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social Ministère des affaires sociales et de la santé	DREES (Direction de la recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques) : – Revue française des Affaires sociales : « Protection sociale dans les pays en émergence », « Solidarité publique et solidarités privées » et « Emplois et statuts atypiques : quelles protections sociales ? » DICOM (Délégation à l'information et à la communication) : – Collection « Les indispensables » : Guide pratique du droit du travail (14 ^e édition). – Collection « Les indispensables jeunes » : Guide de l'apprenti (7 ^e édition); Premier emploi : quels sont mes droits ? (7 ^e édition); Se former en alternance (4 ^e édition) DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue Travail et Emploi, 3 numéros + un numéro Hors-série en anglais. Haut Conseil santé publique : trois collections d'ouvrages, avec les parutions des titres suivants : – Enjeux et santé-environnement en France – Évaluation du plan pour la qualité de vie des personnes atteintes de maladies chroniques 2007-2011 – Revue Actualités et dossiers en santé publique (ADSP), 4 numéros/an Un rapport officiel : La réforme de la représentativité patronale
Ministère de l'intérieur Préfecture de police de Paris	Le guide du bureau de vote Revue Liaisons, 2 numéros : Policiers au combat, de l'Occupation à la Libération et Tenues et objets
Service central de la prévention de la corruption	Rapport annuel 2013

Ministère des outre-mer	Réflexions sur l'évolution institutionnelle de la Nouvelle-Calédonie (Rapport officiel)
Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports	Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) : <ul style="list-style-type: none"> - De l'éducation à l'insertion - Reprise dans la collection Doc'en poche du titre Une jeunesse différente. Le Fonds de coopération de la jeunesse et l'éducation populaire (Fonjep) : <ul style="list-style-type: none"> - Construire l'éducation populaire, auteur : Laurent Besse

LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITÉS

Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)	La plume et le prétoire, Le peuple en justice
AMF	Marchés financiers : principes directeurs issus de la jurisprudence 2003-2013 (Rapport annuel de l'AMF)
Autorité de la concurrence	Rapport annuel 2013 de l'Autorité de la concurrence
Association pour l'innovation et la longévité (APIL)	Guide français des villes amies des aînés
BpiFrance	PME 2013 – Rapport sur l'évolution des PME
Commission nationale française pour l'UNESCO	Diversité culturelle à l'ère du numérique
Commission de sécurité des consommateurs	xxxix ^e rapport de la Commission de la sécurité des consommateurs : 2013 Rapport 2012 de la Commission de la sécurité des consommateurs
Conseil des ventes publiques	Les ventes aux enchères publiques en France. Rapport d'activité 2013
CIG petite couronne	Les emplois fonctionnels de direction Répertoire des carrières territoriales (mises à jour des trois volumes) Mensuel « Informations administratives et juridiques » 12 titres parus dans la collection des « Annales corrigées »
Comité interministériel de prévention de la délinquance (CIPD)	Le maire et la prévention de la délinquance
Département de Loire-Atlantique	Design de service public en collectivité locale
FNEP	Cap vers la confiance
Haut conseil des biotechnologies	Biotechnologies végétales et propriété industrielle Impacts des OGM sur les exploitations agricoles

ICADE	Bâtir une ville pour tous les âges
INHESJ	Les Cahiers de la sécurité (trimestriel)
INPES	Usages de drogues et pratiques addictives en France
Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN)	Regards croisés sur la gouvernance du très long terme
Mission de recherche Droit et justice	La transaction
Musée de l'histoire de l'immigration	Collection « Le Point sur l'immigration en France » : Immigration et politiques culturelles ; Les étrangers dans la Grande Guerre
Observatoire régional de santé d'Ile-de-France (ORS)	Les habitants des Antilles et de la Guyane face au VIH/SIDA et à d'autres risques sexuels
ODIS	L'état social de l'Europe Rapport 2014

Le développement d'édition numérique et multisupport



L'année 2014 a vu le développement d'un projet d'offre numérique avec pour première étape la déclinaison de plus de titres au format EPUB. Ainsi ont été commercialisées :

- **42** productions numériques

de titres édités en compte propre connaissant par ailleurs une version papier (*Questions internationales, Problèmes économiques, Cahiers français, Documentation photographique* et quelques ouvrages dont l'ensemble de la collection *Doc' en poche*, quelques titres des collections *FAC* et des *Études, le Médiasig*).

- **32** productions numériques de titres édités pour le compte d'administrations connaissant par ailleurs une version papier : les périodiques *IAJ, RFAS, Travail et emploi* et pour la première fois sous format EPUB,

Internet physique (Predit) Les étrangers dans la Grande Guerre (Musée de l'histoire de l'immigration), *Diversité culturelle à l'ère du numérique* (Commission nationale française pour l'UNESCO).

En 2014, la DILA sous la marque « La Documentation française » a édité 245 nouveautés soit 160 ouvrages, 81 titres de périodiques (et 4 brochures) se répartissant ainsi :

- **100 publications en compte propre (dont 48 ouvrages et 52 périodiques papier) ;**

- **145 publications pour le compte des administrations (dont 112 ouvrages, 29 périodiques et 4 brochures).**

En outre, 74 productions numériques, complémentaires à des éditions papier.

La Bibliothèque des rapports publics (BRP)

La Bibliothèque des rapports publics a enregistré une baisse de **35,2%** par rapport à 2013, avec **737057** téléchargements. Elle recense à présent **10294** rapports publics.

Les 3 rapports les plus téléchargés ont été :

Place	Titre	Date de diffusion	Auteur(s)	Nombre de téléchargements
1	Étude annuelle 2014 du Conseil d'État – Le numérique et les droits fondamentaux	09-09-2014	FRANCE. Conseil d'État	7 920
2	Accompagner l'entrepreneuriat, un impératif pour la croissance	02-11-2010	FRANCE. Secrétariat d'État au commerce, à l'artisanat, aux petites et moyennes entreprises, au tourisme, aux services et à la consommation/ Philippe Mathot	5 194
3	Les Bibliothèques départementales de prêt : indispensables autrement	03-12-2013	FRANCE. Inspection générale des bibliothèques/ Jean-Luc Gautier-Gentes, Dominique Arot, Joëlle Claud, Thierry Grognet	4 808

En 2014, 829 nouveaux rapports publics ont été mis en ligne. La Lettre d'information comptait, à la fin de l'année 2014, plus de 24 000 abonnés.

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.

Le secrétariat du COEPIA : organisation et contribution aux travaux

Le **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative** (COEPIA) a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010. Il est présidé par **M. Bernard Pêcheur**, président de la Section de l'administration au Conseil d'État, qui a succédé à M. Michel Pinault en mars 2014. Son vice-président est M. **Olivier Cazenave**, conseiller maître en service extraordinaire honoraire à la Cour des comptes et ancien directeur de la Documentation française ; il préside la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers ». Placé auprès du Premier ministre, le **COEPIA** compte trente membres représentant des administrations publiques ou des organisations professionnelles. Il exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratifs, et de la mise à disposition des données publiques. Il lui revient de veiller à la bonne allocation des moyens et à

Les travaux sont principalement organisés dans le cadre de trois formations spécialisées : « Qualité de l'information administrative des usagers », « Mise à disposition et valorisation des données publiques » et « Politiques de l'édition publique ». Chaque formation tient une dizaine de réunions par an ayant pour objet de préparer des projets d'analyses ou de recommandations qui sont soumis en réunion plénière du COEPIA et présentés au Premier ministre.

Conformément au décret n° 2010-31 instituant la DILA, il s'agit d'abord pour le secrétariat qu'elle fournit, de pourvoir à l'organisation de travaux impliquant, outre les 30 membres de la réunion plénière, quelque 70 participants aux trois formations spécialisées – représentants d'administrations et d'organismes professionnels – et plusieurs dizaines d'acteurs publics et privés auditionnés sur les différentes questions examinées. Une vingtaine de réunions ont ainsi été préparées en 2014 (travaux et contacts préparatoires, invitations, documents, contributions aux échanges, relevés de conclusions, etc.).

Le secrétariat apporte son soutien aux présidents et rapporteurs dans l'exercice de leurs fonctions, en

préparant avec eux les travaux des formations spécialisées. Il les appuie dans l'élaboration des projets de recommandations et de rapports, et réalise le rapport annuel au Premier ministre. En 2014, les travaux conduits par le COEPIA se sont notamment matérialisés par les « Recommandations sur l'amélioration de l'information administrative en mobilité » (juin 2014), le « Rapport relatif aux stratégies de publication des départements ministériels : exercice 2014 » et les « Propositions et orientations relatives aux stratégies de publication des départements ministériels » (juin 2014). Ils sont publiés sur www.gouvernement.fr/COEPIA.

La reconnaissance du rôle du COEPIA dans ses champs de compétence renforce l'importance de l'animation du réseau des participants à ses travaux et des contacts sans cesse plus nombreux qui sont noués. Outre sa page dédiée du site [gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr/COEPIA) (www.gouvernement.fr/COEPIA), une lettre d'information numérique mensuelle permet de mieux faire connaître ses travaux et l'actualité de l'information publique à plusieurs centaines d'interlocuteurs. Le secrétariat assure le suivi des relations avec les membres, en lien avec le SGG, les secrétariats généraux des ministères et les responsables des groupements professionnels.

La documentation

2014 a été l'occasion pour le département des Centres documentaires d'approfondir ses trois axes principaux de travail dans la perspective du projet Ségur 2017 : poursuivre en les optimisant ses activités actuelles en direction des usagers grand public traditionnels des centres, participer au projet de création du futur centre de documentation de Ségur, préserver et valoriser son patrimoine en nouant des partenariats avec des structures documentaires extérieures.



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

L'année 2014 a fait entrer le projet Merredoc dans une phase active de construction du futur centre documentaire unique Ségur. Le département des centres documentaires s'est pleinement engagé dans cette construction, se positionnant comme chef de file et maîtrise d'œuvre de deux projets d'informatique documentaire préfigurant le système d'information à venir :

- la construction d'un **catalogue fédéré** des ressources documentaires des centres de documentation

des services du Premier ministre : un catalogue de plus de 100 000 notices, correspondant aux collections de **8** entités a été ouvert en décembre ;

- la mise en place d'un « outil de découverte » donnant accès à l'ensemble des ressources documentaires disponibles, papier et numériques.
- la rubrique « Dossiers » sur ladocumentationfrancaise.fr

En 2014, **6** dossiers d'actualité ont été mis en ligne, incluant des interviews de personnalités. La consultation des dossiers contribue pour 30 % aux visites du site ladocumentationfrancaise.fr.

Titre du dossier	Personnalités interviewées pour la rubrique « Questions/Réponses »	Date de mise en ligne	Thème
L'élargissement à l'Est de l'Union européenne		Janvier	Europe
Les acteurs des relations internationales	Justin Vaïsse	Mars	International
Le tourisme en France et dans le monde	Philippe Violier	Juillet	France/International
Les villes mondiales en compétition ?	Anne Bretagnolle	Septembre	International
L'espace, un enjeu stratégique	Francis Rocard	Novembre	France/Europe/International
La transition énergétique en questions	Patrice Geoffron	Novembre	France/International

L'information sur l'Union européenne

Dans le cadre de ses missions, le Centre d'information Europe Direct (CIED) poursuit ses actions de communication.

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

- « Traité de libre-échange transatlantique, menace ou opportunité pour l'Union européenne ? » (26 juin) ;

- « Croissance économique et orthodoxie budgétaire : meilleures ennemies pour une sortie de crise européenne ? » (4 décembre).

Ces manifestations donnent lieu à l'établissement de bibliographies thématiques présentant les publications éditées ou diffusées par la Documentation française sur les sujets abordés, ainsi que les publications d'autres éditeurs consultables au Centre de documentation et des ressources en ligne.

Le **CIED** a également participé à des manifestations externes :

- Fête de l'Europe 9 et 10 mai 2014, organisée par la Mairie de Paris et la Maison de l'Europe de Paris : tenue d'un stand, échanges avec le public sur le Parvis de l'Hôtel de Ville ;
- participation au groupe de travail « Outils pédagogiques » du réseau Europe Direct France sur la préparation d'un « Jeu de l'Oie » européen grand format et d'un livret-jeu grand public.

Une très forte croissance des demandes d'information à distance

Le centre de documentation a répondu en 2014 à **9906** demandes d'information à distance (+ 67% par rapport à 2013). Cette situation est principalement due aux demandes d'information sur les journaux officiels parvenues par courriel, qui, avec **7577** demandes pour 2014 ont plus que doublé en volume, les demandes par courrier croissant pour leur part de 23%.

Sauvegarde et transmissions des fonds patrimoniaux

Dans la continuité des actions engagées en 2013, le département a concrétisé les partenariats avec des institutions en vue de préserver et poursuivre la mise à disposition des fonds historiques conservés par la DILA.

- 60 000 ouvrages et 1 600 titres de périodiques du fonds Afrique ont rejoint les collections de l'Académie des sciences d'outre-mer ;
- une collection d'environ 1 800 volumes d'ouvrages et d'annuaires statistiques se rapportant essentiellement aux pays d'Europe de l'Est a été cédée à la bibliothèque de l'Insee ;
- la microthèque des dossiers internationaux, qui couvre la période 1977-2010 et regroupe environ 65 000 microfiches, a été transférée aux Archives nationales.

Fort de l'espace gagné par le transfert des fonds, le département a récupéré l'ensemble de ses collections, précédemment stockées chez un partenaire extérieur, dans les magasins du centre de documentation du quai Voltaire (environ 600 mètres linéaires).

La vie du service : principales données

L'information des usagers

- **8 293** lecteurs dans les salles de consultation (dont environ un tiers d'étudiants) ;
- **6 890** recherches effectuées par les lecteurs (40% ayant trait à l'information légale, 20% à la France, 9% à l'Union européenne) ;
- **9 906** demandes d'information à distance (682 courriers papier, 7577 courriers électroniques, 1 647 téléphone) ;
- **18 606** photocopies en salle et **4 008** pages envoyées par courrier.

Les fonds et les produits en ligne

- **1 118** ouvrages entrés dans le fonds ;
- **6** dossiers mis en ligne.

Le service bibliographique

1400 recherches et **70** listes bibliographiques ont été réalisées par le service bibliographique, service intégré à la direction de la communication.

Ce service a pour mission d'effectuer des recherches bibliographiques et de conseiller ses interlocuteurs, de les réorienter, le cas échéant, vers le service ou l'organisme approprié. Il est également chargé de réaliser des sélections bibliographiques à l'occasion d'événements particuliers : *Mercredis de la Documentation française*, partenariats, manifestations, *Dossiers d'actualité*, demande d'un correspondant ou d'un service de la DILA, nomination de nouveaux ministres.



L'imprimerie

L'imprimerie continue sa mutation pour s'adapter à son nouveau marché au service des administrations. L'échéance de la fin de l'impression sur du papier 45 gr (ex. : *Journal officiel*) au 1^{er} janvier 2016, un travail important sur les processus et l'accompagnement du changement de l'activité doit lui permettre de s'adapter à un marché aléatoire sur la volumétrie comme sur la typologie des produits. Le niveau d'exigence des clients nécessite également de tous les secteurs de la chaîne graphique une implication forte dans leurs actions pour assurer la qualité commandée.

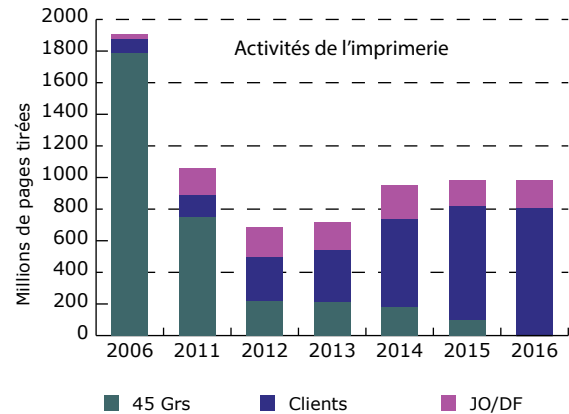
L'évolution de l'activité du domaine s'affiche avec la diminution substantielle du volume des travaux d'impression liés au 45 gr (*Lois et décrets, BODACC, Débats Assemblée nationale et Sénat, ...*) et une progression importante de l'activité tournée vers les administrations. Les travaux d'impression à forte valeur ajoutée sont passés de 120 à **475** millions de pages tirées soit **+ 340 %** en 4 ans.

L'année 2014 a confirmé la capacité de l'imprimerie à répondre à des commandes d'imprimés très différentes par leurs spécificités et leur volumétrie. La réponse donnée au Défenseur des droits pour son plan de communication en est un bon exemple : l'imprimerie a assuré l'impression et l'expédition de plus de 10 millions d'imprimés (dépliants et affiches) pour environ 40 000 destinataires.

La rotative «quadrichromie» répond à la sortie de plusieurs ouvrages de la marque La Documentation française comme les revues *Problèmes économiques, Cahiers français*, la collection *FAC* et, pour les clients, la revue mensuelle *Actuel* du CIDJ, les annales et la revue *IAJ* du CGIPC, tous exclusivement en papier offset.

Dans le cadre de l'amélioration continue de sa **politique de développement durable**, l'imprimerie a

conservé les normes et marques obtenues depuis 2008 (*Imprim'vert, PEFC et ISO 14001*). Par ailleurs, elle s'est engagée dans la **démarche de certification ISO 9001**.

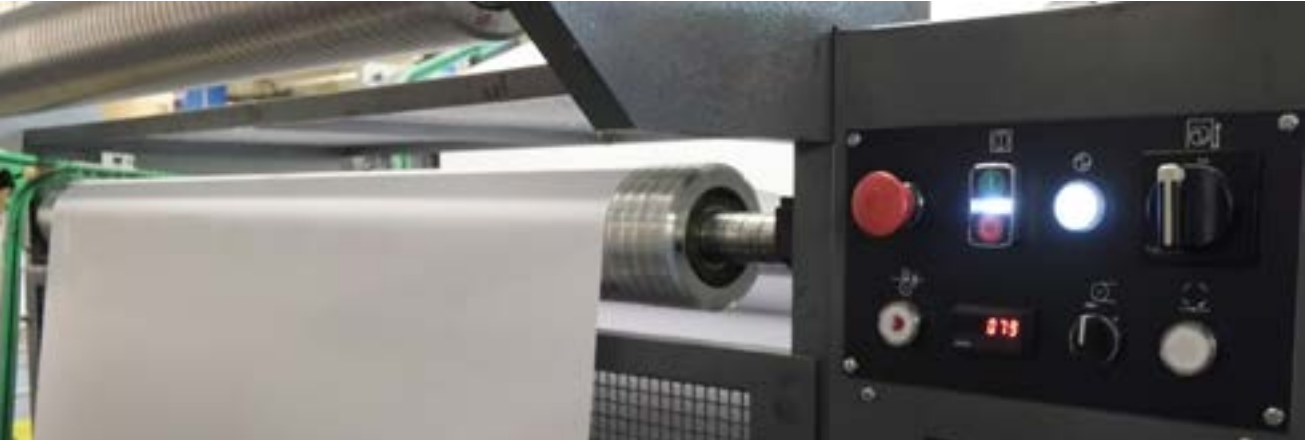
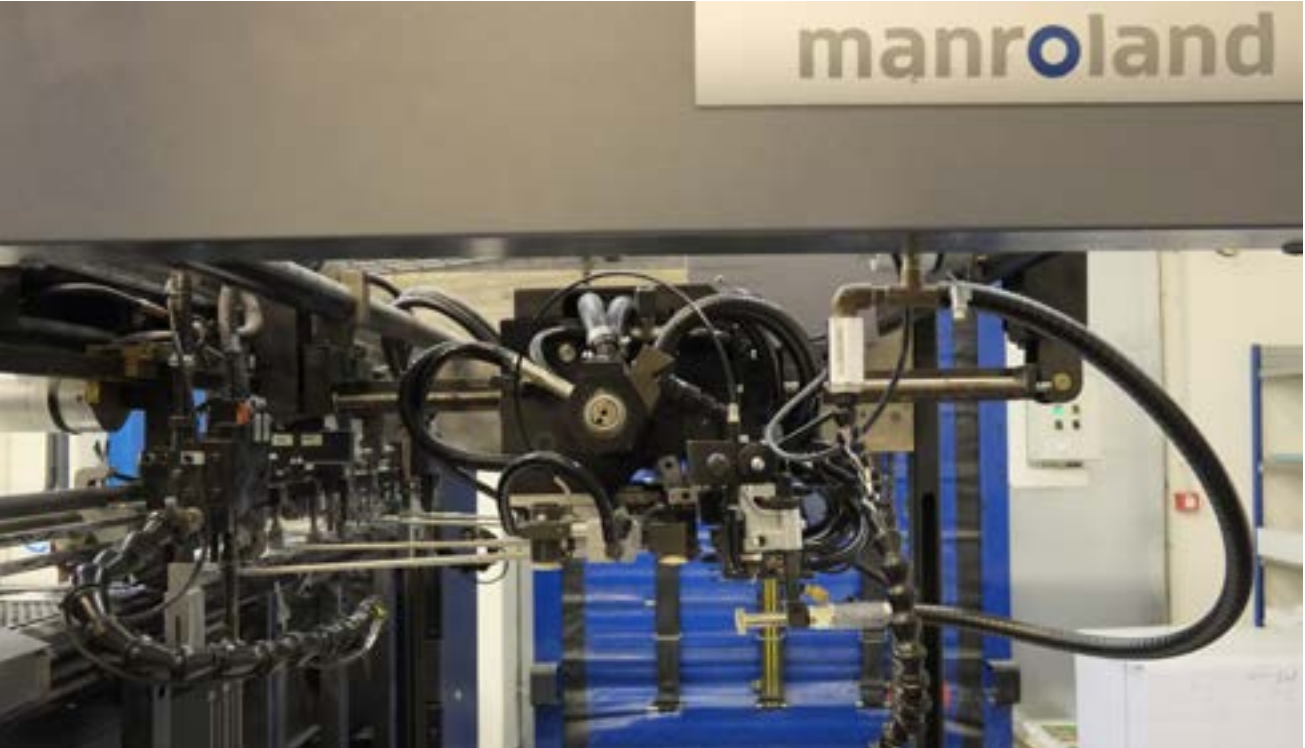


La démarche commerciale

Un chargé d'affaires des impressions a été nommé au 1^{er} mars 2014. La démarche commerciale auprès des administrations s'est faite dans une double approche :

- une analyse de plus de 180 annonces de marchés publics a permis de mieux connaître le marché et les besoins en impression,
- 8 visites de nos ateliers ont été organisées afin de présenter concrètement nos moyens et de pointer nos atouts tels que la réactivité et l'accompagnement.

Pour assurer un suivi des commandes et ajuster notre approche en fonction du comportement du client, les agents de fabrication assurent une fonction de référent pour chaque administration. Afin de maintenir cette même dynamique en 2015, un plan d'actions et de méthodes est prévu. C'est ainsi que seront notamment organisées des rencontres mensuelles avec des clients «grands comptes» ou à fort potentiel.





Moments clés de 2014

- Lancement en production de la colle PUR (technologie améliorant la tenue de l'ouvrage).
- Réalisation de nombreux imprimés pour le ministère de la défense, à l'occasion des cérémonies de l'anniversaire du débarquement.
- Audit pour les certifications PEFC et ISO 14001 (validation des certifications).
- Obtention de la norme PSO ISO 12647 - 2 (maîtrise de la couleur sur les presses feuilles).
- Recrutement d'un chargé d'affaires « impression » pour développer l'activité du secteur.
- Obtention du marché de la revue CIDJ pour 3 ans (revue mensuelle de plus de 5 000 ex.).
- Signature d'une convention « offset » avec le ministère de l'agriculture et le Défenseur des droits.
- Lancement du projet d'un marché papier interministériel avec les fournisseurs « offset » de l'État sous contrôle du SAE.
- Réalisation des imprimés du plan de communication du Défenseur des droits (+ de 10 millions d'imprimés).
- Renouvellement de la convention interministérielle « reprographie » comprenant 8 sites de production (réseau piloté par la DILA).
- Mise en ligne des périphériques de finition sur la presse numérique permettant de produire un livre fini sur une même chaîne.

Enfin, le démarchage sera axé notamment sur la recherche de travaux compatibles avec la rotative UV. Pour accompagner ces actions, des supports (dépliant, plaquette) présentant le savoir-faire de l'imprimerie sur les produits et services seront élaborés.

La modernisation

Les ressources humaines

Les actions de formation ont été orientées sur la qualité, le client et l'adaptation aux évolutions « métiers ». Le

bureau de fabrication suivra un plan de formation adapté à la nouvelle activité notamment sur la relation « clients ».

Les nouveaux plans de formation fixeront pour objectif une spécialisation des opérateurs et des maintenanciers afin d'atteindre un niveau d'expertise élevé et d'optimiser l'utilisation et la fiabilisation des moyens de production. Les objectifs de maîtrise et la notion de propriété, indispensables à une implication forte des acteurs, s'inscriront dans ces plans.

La conduite de changement sera un facteur déterminant de la réussite du projet industriel. Un plan de communication accompagnera les grandes étapes et jalons de la modernisation de l'imprimerie.

La démarche qualité

La DILA a choisi, à l'été 2013, de certifier *ISO 9001* le domaine de l'imprimerie « Processus imprimer et maintenir l'outil de production d'impression » à l'horizon 2016. Ce chantier s'inscrit totalement dans la conduite de la mutation de l'imprimerie DILA vers le modèle « labeur ». Les rencontres hebdomadaires organisées sur un modèle participatif avec des référents « qualité » ont permis d'identifier les attentes des clients, d'élaborer une véritable gestion de la relation client, de décliner et de décrire les sous-processus.

Les matériels et workflows

La modernisation des moyens pour améliorer la productivité, la qualité, les conditions de travail et pour s'adapter aux nouveaux marchés s'est poursuivie en 2014.

- Une station d'encollage PUR a permis d'ajouter au catalogue des prestations de l'imprimerie un type de reliure très prisé par les éditeurs pour la qualité de la tenue du livre ;
- Un module de finition rajoutée à la presse numérique continue noire a permis de réduire les coûts de production et d'offrir une meilleure qualité de service

aux clients (passage de la bobine de papier à l'entrée à un livre dos collé emboîté en sortie).

– Une cloison acoustique autour de la rotative a permis de réduire considérablement les nuisances sonores.

Le programme de modernisation se poursuivra pour optimiser les flux et les gestions de production et de commande, et offrir la qualité de service attendue par les administrations désireuses d'un accompagnement, d'un conseil et d'un suivi du produit.

Pour adapter l'outil industriel à un environnement toujours plus exigeant dans les délais, un nouvel outil de gestion de la production sera implémenté fin 2015 pour apporter plus de souplesse et de liant dans la conduite de produits sur la chaîne graphique. Un portail web améliorera les flux d'échanges avec les clients

pour les fidéliser et leur apporter une meilleure qualité de service.

Les études d'opportunités

Le réseau interministériel d'impression de l'État (R2iE) permet de compléter notre catalogue notamment pour des duplications de documents à faible tirage ainsi que des travaux nécessitant de nombreuses opérations manuelles sur le produit.

Toutefois pour s'adapter aux évolutions des produits, des études d'opportunité seront conduites sur :

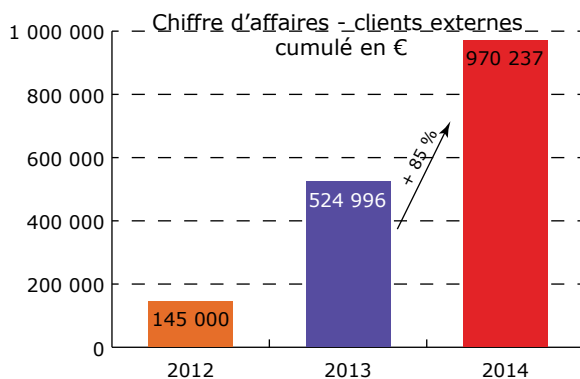
- les moyens nécessaires pour adapter l'imprimerie aux marchés porteurs ;
- les travaux d'amélioration des conditions de travail (acoustique de l'outil industriel) ;



- le renouvellement des équipements obsolètes ou demandant une optimisation de l'exploitation des ressources ;
- la recherche de modernisation de processus et de moyens permettant d'élargir le catalogue de l'imprimerie ;
- la mise en place d'outils de gestion et de *reporting* des moyens de production.

L'activité

Le nombre de commandes a été de 2532 dont 548 au bénéfice des administrations (édition compte de tiers, travaux d'impression) contre 2620 en 2013. Le nombre de commandes « clients » a été plutôt stable et représente 22% des commandes. La démarche commerciale a permis d'obtenir des commandes plus adaptées au parc machine et ainsi produire un chiffre d'affaires plus important.



L'imprimerie affiche les premiers résultats probants en termes de chiffre d'affaires. Le CA des prestations d'impression et routage a été de 970 237 € soit + 85 % par rapport à 2013. L'objectif a été atteint (800k€). Il a été réalisé avec 240 dossiers facturés contre 88 en 2013 et seulement 59 en 2012. Il a demandé la production de 412 devis dont 327 ont été confirmés en commande soit un taux de confirmation de 79 %.

Processus de fabrication de l'imprimerie DILA

Rotative monochrome

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

Rotative polychrome

Les publications « DF » comme les *Problèmes économiques*, *Cahiers Français*, *FAC*, *une revue Actuel du CIDJ*, *les Annales CGIPC* et *la revue IAJ*.

Feuilles

Travaux polychromes sur tous types de support, les parutions internes comme *Questions internationales*, *les Études*, *Doc'en poche*, mais aussi au bénéfice des administrations, comme les avis du CESE, le rapport de la Cour des comptes, le bulletin de la Préfecture de police, les dépliants d'information de la DSCR, etc.

Presse numérique monochrome

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

L'impression offset

Parc offset « feuille »

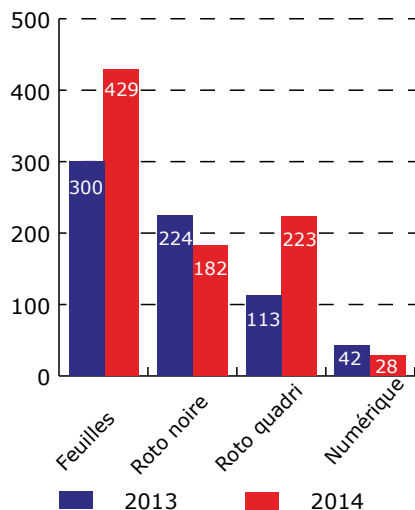
- 2 MAN 8 poses 4 et 5 couleurs dont l'une avec une barre de retournement après le 2^e groupe. Elles disposent d'un groupe vernis acrylique et d'un sécheur IR. Ces presses bénéficient également du CIP3 ;
- parc offset « rotative » ;
- 2 groupes noir double laize double développement sans sécheur (64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

Les pages tirées (**870 millions**), c'est-à-dire le volume associé aux tirages, ont également progressé (+26 %) malgré la chute des abonnés JO : la production « client » est passée de 274 MPT² en 2013 à 475 MPT (+ 73 %) ; le 45 gr affiche 185 MPT contre 232 MPT en 2013 (-20 %)

2 MPT : million de pages tirées.

et les parutions DILA autres 210 MPT contre 176 MPT en 2013 (+19%).

Lecture de l'activité en million de pages tirées selon les processus.



En 2014, les réponses aux clients sont assurées essentiellement par les presses feuilles (90%).

NB : les clients représentent 57 % de l'activité et la production dite « régaliennne » affiche 21 % contre 30 % en 2013.

L'impression numérique

Parc « numérique »

- 1 presse numérique monochrome continue avec massicot ;
- Les périphériques pour coller et couper le livre ont été mis en ligne le 13 octobre ;
- 520 de laize et 1 300 copies/mn.

L'activité de ce secteur affiche une baisse significative du nombre de copies : 28 millions contre 41 millions en 2013 et 30 en 2012. Les brochures JO représentent 85% des commandes (donnée stable par rapport à 2013).

Rappel des titres courants réalisés sur la presse numérique

CCN, Code, Guide des bonnes pratiques d'hygiène alimentaire (GBPH), *Bulletin Cour de cassation des Chambres civiles et de la Chambre criminelle*, BODACC C, tarif des douanes.

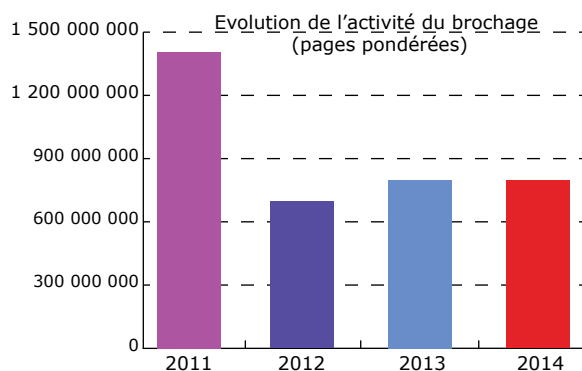
Production selon contexte

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

La finition

Parc « brochure »

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



Le secteur de la finition a traité 796 millions de pages contre 798 en 2013, soit une certaine stabilité du volume des pages brochées.

Le PUR s'affirme dans le paysage pour obtenir 19% des ouvrages reliés (176 992) après 12 mois de production.

Les pages brochées à forte valeur ajoutée (processus feuille) représentent 46% du volume traité contre 12% pour celles du 45 gr.

L'expédition en nombre

Parc « expédition »

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

La diminution des abonnements aux publications JO conjuguée aux commandes du CIDJ permet d'afficher un taux de 36% pour le poids des colis « clients » contre 20% en 2012.

- En nombre de colis, la marque DF et les clients IMPRESSION représentent 18% ;
- Le nombre de colis « client » et DF s'élève à 284 340 colis en 2014 contre 252 330 en 2013 (sans le CIDJ).

La sous-traitance

L'objectif pour la DILA est d'optimiser l'exploitation des moyens d'impression de l'État dans le cadre du pilotage du réseau interministériel d'impression dont elle a la charge. Elle s'emploie donc à faire appel aux sites de production « reprographie » pour offrir le meilleur service à ses clients. Cette préoccupation permet également de présenter un catalogue plus fourni de l'imprimerie de la DILA.

La dépense totale de la sous-traitance « impression » est de **852 280 €** dont 152 120 € avec les partenaires du R2IE.

Prestations assurées par le titulaire du marché « impression »

698892 € contre 1 151 384,62 € en 2013, soit - 452 500 € (-36 %) et 1 406 568,39 € en 2012.

Cette diminution s'explique en partie par l'internalisation de la reliure PUR à la suite de l'investissement de l'équipement adéquat réalisé en décembre 2013. Les maîtrises conjuguées du marché, de la qualité, du client et de l'existence du groupement des fournisseurs offset de l'État ont permis de réduire cette dépense de 36 % (l'objectif fixé en 2014 était de -20 %).

Analyse des causes

- 35 commandes pour cause de couture contre 54 commandes en 2013 : 133 000 € ;

- 47 commandes dues à la charge et au délai contre 40 en 2013 : 182 000 € ;

Et les commandes hors catalogue : 194 K€ ;

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

Tendances

La rotative devrait se positionner sur un marché de couleurs directes et de supports couchés.

Prestations assurées par le R2iE

152 120 € avec 4 partenaires selon leurs disponibilités, leur catalogue et leur parc machine.

- l'Education nationale (SAAM) : 21 commandes dont 17 brochures de 15 à 500 ex.
- le ministère de la défense (SPAC) : 6 commandes.
- le ministère de la justice (RIEP) : 9 commandes dont 1 million de dépliants DDD.
- les ministères de l'économie et des finances : Plusieurs dizaines de commandes (carte de visite, mailing, tête de lettre, ...).

Tendances

Les partenariats avec les acteurs de l'administration devraient augmenter de manière non négligeable pour l'ensemble des parties. De ce fait, la DILA restera cliente des sites de reprographie mais également prestataire *offset* au service de ces mêmes administrations.

La consommation papier

La consommation est en très légère augmentation en 2014 : 1 699 tonnes contre 1 680 en 2013.

Feuilles

La consommation a été de 645 tonnes contre 510 en 2013 (+26 %) et 581 en 2012.

Ces volumes confirment l'augmentation de l'activité de ce processus. Les réponses de l'imprimerie sur des produits de communication expliquent en grande partie ce résultat. L'investissement important des équipes sur la qualité et une meilleure maîtrise des postes de production ont permis d'obtenir des taux de gâche inférieurs aux objectifs :

- couché : 9.1 % (10 %) ;
- offset : 5.4 % (8 %).

L'obtention de la norme ISO 12647-2 au cours du 2^e trimestre est la résultante de ces travaux.



Bobines

La **consommation** annuelle a été de **1 055 tonnes** contre 1 166 en 2013 (-9,5%). Le papier recyclé 45gr utilisé pour les périodiques de la marque *Journaux officiels* (*Lois et décrets, BODACC, Bulletin officiel des décorations, médailles et récompenses BODMR*) a connu une réduction de 27% liée uniquement à la diminution des abonnés (aucune dématérialisation à signaler au cours de l'année 2013). En revanche, la rotative «quadrichromie» affiche une consommation de + 9%.

La recherche continue de la maîtrise des postes de production de la rotative couleur a permis de répondre aux nouvelles exigences des clients en termes de qualité d'impression et de plis.

Le réseau interministériel d'impression de l'État



La DILA préside le réseau interministériel d'impression depuis janvier 2011. La **nouvelle convention** régissant le réseau a été signée le **23 septembre**. La gouvernance est donnée aux sites de production qui se réunissent 3 fois par

an. Un catalogue des prestations de « reprographie » a été élaboré et sera en ligne sur un espace partagé au cours du 1^{er} trimestre 2015. Les sites de production « reprographie » sont au nombre de 8 et permettent de répondre à des besoins spécifiques comme à des pics de charge. 16 conventions bilatérales contractualisent les engagements de chacun des fournisseurs avec leurs administrations « clientes ».

Les ateliers de reprographie du réseau

- L'atelier de reprographie du ministère des affaires étrangères et du développement international ;
- L'atelier de reprographie du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt.
- Le pôle graphique de Paris du ministère de la défense.
- Le pôle IRNF des ministères économiques et financiers.
- L'atelier de reprographie du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche : SIEC (Service inter académique des examens et concours).
- L'atelier de reprographie du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche : SAAM (Service de l'action administrative et de la modernisation).
- L'atelier de reprographie du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.
- L'atelier de reprographie de la DSAF (Direction des services administratifs et financiers des services du Premier ministre).

Et les imprimeries « offset »

- L'imprimerie du pôle de Tulle.
- L'imprimerie du RIEP, prison de Melun.
- L'imprimerie de la DILA.

L'avenir

Si l'imprimerie a connu des chantiers importants depuis plusieurs années par les évolutions technologiques et les contraintes d'un catalogue de produits variés, les étapes futures liées à la modernisation de ses processus seront déterminantes. Elle devra s'adapter à des exigences qualitatives encore plus fortes et à un marché fragile économiquement.



L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le département commercial

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

Les activités marketing opérationnel

L'objectif des actions de marketing opérationnels est de soutenir les ventes à travers nos principaux canaux de diffusion et d'augmenter la notoriété et la fréquentation du site boamp.fr. Ainsi les dispositifs de promotions initiés en 2013, à destination des intermédiaires de diffusion et des acheteurs finaux, ont été maintenus voire développés pour certains.

– La **diffusion de nos revues** via *Pressaliss* dans leurs différents points de ventes et les opérations de mise en avant dans les kiosques ont fait l'objet d'une attention particulière. Il est en effet indispensable de maintenir ces actions afin d'installer durablement nos revues dans l'esprit de nos clients cibles (CSP+). L'objectif de ces opérations est double : élargir la notoriété des revues et améliorer leur rentabilité. Afin de concourir au mieux à sa réalisation, un travail de réglage pour chaque numéro des différentes revues a été effectué. Les premiers enseignements ont conduit à réorganiser l'implantation et les efforts de promotion. Nos revues ont ainsi été implantées dans une sélection de maisons de la presse et espaces presse de la grande distribution.

– Des **campagnes** presse dans *Livres Hebdo* (à destination des professionnels) et dans la presse (presse quotidienne nationale, presse spécialisée) ont été réalisées tout au long de l'année. À titre d'exemple, ont été publiées 53 publicités dans *Livres Hebdo*, des campagnes dans *Le Monde* pour promouvoir le *Médiasig* ou la collection *Doc'en poche*.

– Ont également été menées des **actions de promotion** sous la forme de mailings et d'e-mailings, d'annonces-presse et d'annonces web en direction des étudiants, des fonctionnaires, des enseignants. Un catalogue thématique concours, conçu comme un guide du candidat, présentait l'offre concours de la DILA tant aux libraires qu'à une cible constituée de relais d'information mais aussi des responsables de formation dans l'enseignement supérieur. Cette brochure a été largement diffusée lors de toutes les manifestations concernées par la cible dont le *Salon de l'emploi public*, le *Salon du livre* et les *Carrefours de l'emploi*.

– La **newsletter RCT** (*Répertoire des carrières territoriales*) a légèrement progressé en nombre d'abonnés (+3%) malgré le peu d'actualité législative ou réglementaire sur l'année 2014.

– Les **actions de retargeting** ciblées, réalisées en collaboration avec la société 1000mercis ont continué d'être menées afin de dynamiser le trafic sur le site ladocumentationfrancaise.fr et d'augmenter le chiffre d'affaires.





- La promotion du **site** ladocumentationfrancaise.fr est entrée dans une nouvelle phase avec le lancement de nombreux chantiers transversaux (animation renforcée des réseaux sociaux, opérations de *retargeting* et de référencement et conduite d'études). L'ensemble de ces opérations a permis de ralentir la baisse du CA constatée au cours du premier semestre, la baisse enregistrée en 2014 étant de -2,97% par rapport à 2013.
- La **Lettre d'information de la Documentation française** présente tous les 15 jours une sélection des nouveautés éditoriales de la DILA, des ressources en ligne et différentes opérations de promotion et de communication (rencontres-débat, salons-ventes...). Elle comptabilisait à fin 2014, 33894 abonnés. Deux campagnes de recrutement ont été réalisées. Le chiffre d'affaires quantifiable réalisé par l'ensemble des 19 lettres envoyées en 2014 est de l'ordre de 10500 €.
- Les différentes actions menées pour promouvoir les **conventions collectives** conjuguées aux très bonnes ventes du code électoral ont permis de réaliser l'objectif de CA global. Les CCN enregistrent une légère baisse (- 11%), les codes officiels dynamisés par le code électoral affichent une progression de 203% cependant que les guides pratiques progressent très légèrement (+ 2%).
- Le **BOAMP** a également fait l'objet d'opérations de promotions soutenues. Ainsi deux campagnes ont été menées à destination des entreprises. L'objectif étant de continuer à dynamiser l'audience de boamp.fr. Ces campagnes web achetées *via* le système d'achat d'espaces aux enchères en temps réel (dit RTB) nous ont permis de dépasser les résultats de consultations de 2013 à la même période. En 2014, les visites enregistrées sur boamp.fr ont augmenté de 7,2% par rapport à 2013.
- En 2014, les efforts ont été poursuivis vers les annonceurs Boamp avec la participation, dans le cadre du partenariat avec le Forum pour la Gestion des Villes et l'UGAP, à des **tables rondes** sur un nouveau thème «La performance de l'achat public». 6 **colloques** se

sont tenus en région à Amiens, Vannes, Pau, Lyon, Besançon et Avignon.

- Cinq **rencontres Légifrance** ont également été organisées à Paris afin de faire connaître les richesses du site. Cette année, le programme a évolué pour tenir compte du niveau de connaissances désormais acquis par les utilisateurs du site. Les présentations étaient de trois types : généraliste, spécialiste (à l'attention des praticiens du droit) et pratique (sous forme d'ateliers de 5 à 10 participants). L'équipe de l'Assistance aux utilisateurs du site a ainsi pu rencontrer son public.

Les activités commerciales

- L'équipe **Accueil commercial** assure un renseignement sur les produits et services de la DILA (par téléphone, courriel, courrier et sur les salons).

Au total, 24 706 appels, 7 535 courriels et 549 courriers traités en 2014.

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

- L'**équipe Forces de vente** assure auprès des libraires la promotion et la diffusion du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française et Journaux officiels ainsi que celles des éditeurs diffusés. Cette présentation s'effectue à travers un réseau national, en Belgique et au Luxembourg d'attachés commerciaux qui visitent les librairies clientes de la DILA (dont les librairies et les grandes surfaces spécialisées).

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

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

– **La valorisation commerciale d'espaces publicitaires.** Au cours de l'année 2014, la DILA a réorganisé l'activité de vente d'espaces publicitaires sur certains sites Internet : elle a mis l'ensemble des formats publicitaires aux normes des standards du marché.

Il a ensuite été décidé de mettre un terme à cette activité à compter du 31 décembre 2014. Un nouvel outil pour la gestion et l'affichage des bannières autopromotion sur ces espaces a été développé en interne au deuxième semestre 2014. Les espaces servent désormais entièrement à la mise en valeur de produits et services de la DILA.

Pour la publicité papier la régie FFE continue à promouvoir et à vendre les espaces publicitaires du Médiasig et dans les revues maison de la DILA.

Les actions spécifiques auprès des clients grands comptes

Les licences de réutilisation des données publiques

Conformément aux engagements du gouvernement, l'année 2014 est une année de transition vers une rediffusion gratuite des données produites et diffusées par la DILA.

Après la réutilisation gratuite des données associatives et des données issues de Légifrance, elle proposera mi-2015 celle des données économiques (*BOAMP, BODACC, BALO*).

Point d'entrée unique pour les clients réutilisateurs, l'équipe dédiée à la rediffusion gère la mise à disposition des données et propose parallèlement une convention de services payants tels que le suivi technique, l'information sur le cadre juridique de la réutilisation ou encore la mise à disposition d'un extranet dédié avec forum et alertes mël. La DILA a enregistré une forte baisse de ses recettes en 2014, avec un CA pour les licences économiques de 593 053 € (- 15,23% par rapport à 2013) pour 40 licenciés ayant souscrit 42 licences.

La prospection commerciale BOAMP

Acteur majeur du marché de la publication des annonces de marchés publics, la DILA qui évolue en partie dans un secteur concurrentiel, a initié une démarche de prospection commerciale. En comprenant mieux les besoins des décideurs de la commande publique, elle améliore ses services et favorise le développement de la commande publique dans le cadre de ses missions. Enfin, dans une période de contraction des dotations de l'État aux collectivités territoriales et avec l'impact des élections municipales au cours de 5 dates proposées, la DILA soutient son CA.



ladocumentationfrancaise.fr, la librairie du citoyen

Les faits marquants

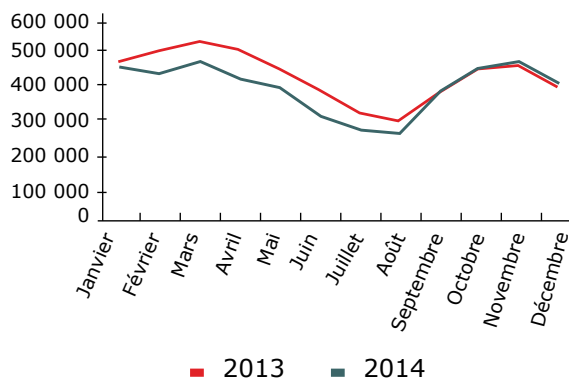
- Janvier :
 - mise en ligne d'un accès à la « Documentation photographique numérique » ;
 - améliorations techniques pour réduire les temps de réponse.
- Février :
 - réalisation d'une enquête qualitative pour évaluer la nouvelle version du site
- Mars, avril, mai :
 - mise en place d'une nouvelle politique d'animation de la page Facebook et du compte Twitter ;
 - évolutions apportées au système de contrôle postal des adresses en cours de commande.
- Juin :
 - amélioration de la présentation des ouvrages, des revues et du *Médiasig* en ligne.
- Juillet :
 - mise aux normes du site quant à la nouvelle réglementation sur les frais de port.
- Septembre :
 - réalisation d'un audit sur la qualité du référencement du site ;
 - plusieurs partenariats de dossiers publicitaires éditorialisés ayant effet positif sur le référencement naturel (Express-Expansion et www.vocationfonctionnaire.fr) ;
 - plus de visibilité grâce à une campagne publicitaire sur Babelio.fr et larousse.fr.

Une fréquentation et un chiffre d'affaires plus faibles, avec un recul au premier semestre et une reprise en second semestre

Le nombre de visites s'établit à 4,3 millions (-11,8% par rapport à 2013).

Le chiffre d'affaires est en baisse de -2,9% par rapport à l'année 2013.

Nombre de visites sur ladocumentationfrancaise.fr



La distribution

Sur un marché du livre en léger recul depuis 4 ans, la DILA a su maintenir son activité de distribution, tant pour son fonds propre que pour ceux d'un grand nombre d'organismes publics, nationaux et internationaux dont elle assure la diffusion.

Ainsi plus de 41 000 commandes d'ouvrages et/ou de périodiques au détail ont été traitées dans le cadre de la vente à distance par le prestataire auquel la DILA fait appel depuis 2012, tout en conservant un nombre de lignes de commandes par commande équivalent à celui de l'année précédente (soit 1,82 lignes/commande).

L'année 2014 a été marquée par un nombre important d'opérations de colisage. Au total plus de 30 opérations

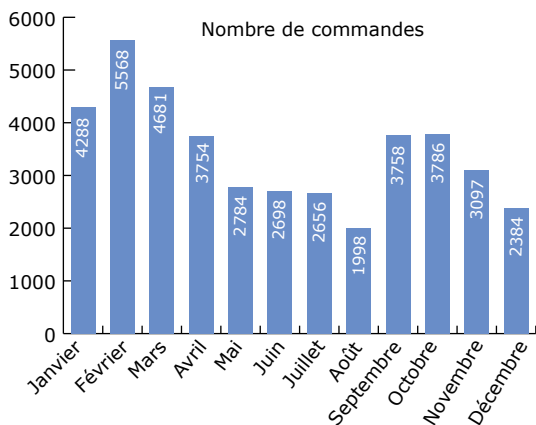
ont été réalisées par la société STACI, représentant plus de 46 000 envois.

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

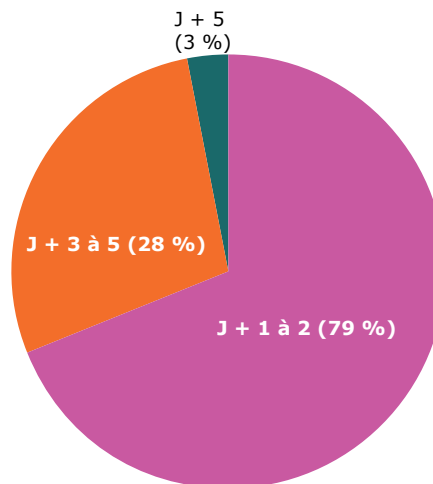
En pratique, cela s'est traduit par une restructuration des stocks afin de tenir compte de la demande et des coûts de stockage. Avec une capacité totale de stockage plus réduite (environ 1 094 000 ouvrages et/ou périodiques), la DILA parvient néanmoins à garantir une offre éditoriale toujours aussi étendue, avec un peu plus de 4 100 références.

Les commandes

L'année 2014 a été marquée par une légère baisse des ventes au détail dans le cadre de **la vente par correspondance** (- 2,7 %).



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



La gestion des abonnements

Le nombre d'abonnements gérés à l'année est en baisse par rapport à 2013 (-5,95 %), avec 39 500 abonnements (tous périodiques confondus).



LES SERVICES DE **SOUTIEN**

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

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

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

La délégation a par exemple ainsi assuré, jusqu'à son terme en juillet, la direction du **projet STILA** (Solution de traitement de l'information légale et administrative), qui a permis la refonte de l'ensemble des chaînes de la production éditoriale.

Le **projet SCOP** (Simplification commune opérationnelle des processus), qui visait à refondre les processus supports de la DILA, afin de les simplifier en un outil commun à l'ensemble de ses services, a quant à lui dû

être stoppé à l'automne 2014, le prestataire recruté par appel d'offres n'ayant pas respecté les clauses du marché, notamment de délai. Un nouveau projet sera lancé courant 2015.

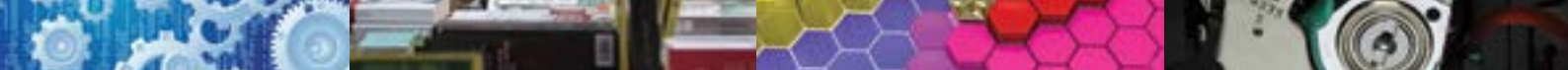
Par ailleurs, la délégation coordonne la participation de la DILA au **COEPIA** et suit les travaux de ce dernier, la déléguée assurant en outre les fonctions de rapporteur général de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique ».

Au sein de la délégation, la conseillère à la stratégie numérique et le pôle stratégie ont poursuivi et enrichi un travail de **veille et d'analyse stratégiques** sur les questions d'édition numérique, les problématiques d'*open access* et d'*open data*, les nouveaux usages numériques, le patrimoine immatériel, les nouveaux modes de publication numérique des administrations, ou encore les e-services et l'e-gouvernement en France, en Europe et aux États-Unis.

Le **pôle stratégie** de la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie a réalisé la première formalisation du projet stratégique de la DILA.

Après une phase de concertation interne entre l'automne 2013 et le printemps 2014, le plan stratégique 2014-2017 a été transmis à l'ensemble des personnels le 20 mai et a fait l'objet d'une présentation à l'ensemble des agents lors du séminaire de juin.

Dès l'automne, sa mise à jour pour la période 2015-2018 a été lancée en associant l'ensemble des services.



Le pôle stratégie a également contribué à la mise en œuvre du projet stratégique de la DILA en accompagnant la conduite du changement et en développant la politique d'innovation.

La création d'outils pour l'appropriation du projet stratégique par les agents

En collaboration avec le département des ressources humaines, la délégation a mis en place **l'école de la DILA**. Ce centre de compétences internes, lancée en février, a concerné plus de 180 agents issus de 15 départements différents. Le pôle stratégie a mis en place la programmation scientifique, le recrutement des intervenants et géré les aspects logistiques. Il est également le principal animateur des modules de sensibilisation, notamment ceux dédiés à l'*Open Data* (105 participants en 10 modules organisés) et à la culture numérique des agents.

Afin de faciliter le dialogue autour du projet stratégique et la transversalité inter-départements, les modules de sensibilisation de l'école de la DILA sont en format réduit (9 personnes en moyenne), ne durent pas plus de 2 heures et se déroulent en alternance sur les sites Voltaire et Desaix.

Outil au service de la GPEEC de la DILA, l'école de la DILA constitue une première sensibilisation aux nouvelles compétences attendues à l'horizon 2018 et un préalable à la mise en place d'un projet de formation adapté à chaque agent.

Le pôle stratégie a aussi organisé six « **Vendredis de l'innovation** », afin de stimuler la réflexion stratégique et d'en favoriser sa déclinaison opérationnelle dans les départements. Ces « vendredis » permettent d'inviter régulièrement une entreprise, des chercheurs ou des agents publics à venir présenter aux équipes de la DILA certaines évolutions affectant les marchés, les produits ou les services liés à nos métiers. Ils ont porté sur les

sujets suivants : Web des données (53 participants), la DILA opérateur de démarches en ligne (59 participants), l'édition numérique (71 participants), le travail collaboratif (48 participants), les nouveaux métiers et les nouvelles compétences de la DILA (75 participants), le développement du service de la transparence économique et financière (61 participants).

L'ensemble des restitutions a été partagé sur l'intranet et plusieurs thématiques traitées ont trouvé des prolongements dans les activités du « Dilab ».


Identifier les opportunités de développement de l'offre de services de la DILA : la structuration et le développement du DILab

Le « **DILab** » permet d'expérimenter la création de nouveaux produits et services et de stimuler l'innovation collaborative avec des partenaires publics et privés.

Un cadre juridique pour la politique d'innovation de la DILA a été défini avec l'aide de la direction des affaires juridiques (DAJ) et du service des achats de l'État (SAE) du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Il donne lieu à des **conventions de R&D** fondées sur l'article 3-6° du code des marchés publics. Cinq conventions de R&D ont ainsi été signées et mises en œuvre à partir d'août 2014. À la demande de l'équipe « *Futurs publics* » du SGMAR, ces modèles ont été présentés aux autres ministères à partir de septembre 2014 en vue d'éventuelles mutualisations.

Cette démarche a permis d'intégrer les technologies sémantiques au projet de « JO nouvelle formule ». Depuis septembre 2014, le DILab pilote ainsi un programme de R&D avec 4 partenaires (1 association et 3 PME innovantes) autour de ces sujets innovants.

Dans le cadre de ce programme et de la démarche GPEEC de la DILA, le DILab a aussi mis en place avec



le département des ressources humaines une formation-expérimentation des agents à Datalift (solution applicative *Open Source* financée par un programme de recherche).

En matière d'**Open Data**, la DILA a souhaité aller plus loin qu'une simple démarche d'ouverture en stimulant la communauté des ré-utilisateurs de données juridiques. Avec ses partenaires *Open World Forum*, NUMA et *Etalab*, elle est à l'initiative du programme d'innovation collaborative et ouverte « Open law – Le droit ouvert ».

Du lancement du programme le **30 octobre**, lors de l'*Open World Forum 2014*, à la présentation publique des 17 projets au jury du prix DILA de l'accès au droit le 11 décembre, une communauté de l'innovation en matière d'information légale s'est rapidement constituée et regroupée au cours de différents événements de co-création organisés par le « DILAb », avec un accompagnement des innovateurs par des mentors expérimentés en matière d'information juridique (dont des agents de la DILA), eux-mêmes assistés de professionnels.

Le cadre juridique de la co-création lui-même a fait l'objet d'une démarche innovante qui s'est traduite, dans le règlement du prix DILA, par une incitation des porteurs de projets à redistribuer leurs innovations sous des licences libres et ouvertes, pour favoriser l'émergence d'un écosystème d'innovation autour des données juridiques ouvertes par la DILA.

Ce programme permet également au « DILAb » d'identifier de nouvelles compétences pour son programme d'innovation 2015.

Un renforcement de la vocation interministérielle de la DILA

Le pôle stratégie veille au positionnement de la DILA dans les circuits de décisions interministériels et à la conformité du projet stratégique de la DILA avec la

stratégie gouvernementale. Il participe également à la redéfinition du modèle de développement de la DILA et développe la politique partenariale (hors communication et édition).

Il assure, pour le compte de la DILA, le suivi du Plan ministériel de modernisation et de simplification (PMMS) des services du Premier ministre et des décisions CIMAP.

La vocation interministérielle de la DILA se concrétise notamment dans l'animation et la coordination par le pôle stratégie du réseau des opérateurs publics de services numériques et du réseau des éditeurs publics.

Le pôle stratégie a organisé en 2014 deux événements pour fédérer ces réseaux et identifier des mutualisations possibles :

- Le **26 juin**, les premières Rencontres des éditeurs publics (REP) ont rassemblé 120 cadres issus de 65 organismes ayant une activité d'édition, parmi lesquels la médiatrice de l'édition publique, le secrétariat du COEPIA et Etalab. Ces rencontres ont notamment permis aux participants d'échanger leurs expériences en matière de transition numérique et d'explorer des pistes de mutualisation autour de la comptabilité analytique et du réseau des imprimeurs de l'État.

- Le **25 septembre**, les deuxièmes Rencontres des opérateurs publics des services numériques (ROPSN) ont rassemblé 163 cadres de 53 administrations différentes. Cette deuxième édition s'est attachée à présenter les nouvelles stratégies d'administration numérique tant au niveau européen qu'au niveau français, national et local. Elles ont permis de présenter à la communauté publique du numérique les projets France Connect et de refonte de Service-public.fr, ainsi que de valoriser les opérateurs publics régionaux de services numériques et les réseaux dédiés à l'innovation publique. Les principaux opérateurs de données (INSEE, IGN et DILA) ont pu présenter les enjeux de l'interopérabilité des données publiques et échanger sur les synergies possibles.



Dans le cadre de la définition de la **politique partenariale**, le pôle stratégie a recensé l'ensemble des partenariats de la DILA. Cet audit, accessible à tous les agents, a permis de dégager des priorités d'action pour éclairer les décisions de la direction et de mieux faire circuler l'information sur les sujets intéressant chaque partenaire.

En collaboration avec le responsable juridique de la DILA, le pôle stratégie a défini des orientations stratégiques pour la gestion et la valorisation du **portefeuille de marques et de noms de domaines**.

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

La cartographie complète des projets et des programmes de la DILA a été intégrée dans une solution de gestion du portefeuille, qui permet un meilleur pilotage des projets de transformation, ainsi qu'un meilleur suivi de leurs délais de mise en œuvre et de la consommation des ressources humaines et financières.

Sur le plan interministériel :

- La conception, la réalisation et l'expérimentation d'un prototype d'informatique «en nuage» dans l'infrastructure informatique de la DILA s'est terminée à la mi-année. L'expérience acquise, notamment quant aux conditions de réalisation, pourra bénéficier à la fois aux autres ministères dans le cadre des mutualisations futures et à la DILA pour optimiser ses moyens.

- Les projets de modernisation des environnements attachés à « Service public », à « Mon service public » et à la fabrique des démarches en ligne, ont été engagés en collaboration avec le SGMAP, et en liaison étroite avec le projet « France-connect ». Les équipes projets mutualisées travaillent depuis l'automne dans les locaux de la DILA.

- Le pôle a continué à contribuer au dossier de jumelage SGG français-SGG marocain. Ce jumelage, aujourd'hui achevé, a permis la rénovation de la chaîne législative marocaine sur un socle informatique modernisé.

Le pôle a également conduit le projet transverse majeur « STILA », visant au remplacement de la plate-forme de production des publications du domaine régalién et des annonces. Le projet, qui concernait les *Débats AN/Sénat*, le *BODACC C* et le *JO Lois et décrets*, est arrivé à son terme en juillet, conformément au calendrier prévu. Un centre de compétences a été créé pour assurer la bascule des autres publications en s'appuyant sur le socle opérationnel mis en œuvre dans le cadre du projet.

Enfin en matière de **sécurité des systèmes d'information**, les travaux d'homologation RGS se sont poursuivis. La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) résultant de la circulaire du Premier ministre du 17 juillet 2014 a été analysée pour adapter la PSSI de la DILA et élaborer le plan d'actions afférent.

Le budget (budget annexe publications officielles et information administrative)

La situation globale des recettes encaissées et des dépenses au 31 décembre 2014

		Exécution au 31/12/2013		Prévisions ajustées 2014		Exécution au 31/12/2014*		% d'exécution		Différentiel 2014/2013		
R	ENCAISSEES	201 057 540		197 000 000		197 274 186		100%		- 2%		
DEPENSES												
		Exécution au 31/12/2013		LFI 2014		Exécution au 31/12/2014		%		Différentiel 2014/2013		
	PG	Titre	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
DEPENSES	PG 623	2	32 491 724	32 491 724	34 315 341	34 315 341	33 203 244	33 203 244	97%	97%	2%	5%
		3	56 929 254	55 049 341	73 100 000	63 526 664	68 754 245	56 030 050	94%	88%	21%	2%
		5	1 517 712	2 684 402	8 751 682	6 566 336	3 061 506	1 795 146	35%	27%	102%	- 33%
	Total 623		90 938 690	89 225 467	116 167 023	104 408 341	105 018 995	91 028 440	90%	87%	15%	2%
	PG 624	2	39 210 611	39 210 611	45 000 146	45 000 146	39 594 300	39 594 300	88%	88%	1%	1%
		3	46 129 925	39 405 259	47 610 812	46 296 152	42 678 854	43 465 960	90%	94%	- 7%	10%
		5	8 416 668	6 068 157	14 210 255	10 915 030	2 903 861	3 010 587	20%	28%	- 65%	- 50%
	Total 624		93 757 203	84 684 027	106 821 213	102 211 328	85 177 015	86 070 877	80%	84%	- 9%	2%
	BA	2	71 702 335	71 702 335	79 315 487	79 315 487	72 797 544	72 797 544	92%	92%	2%	3%
		3	103 059 179	94 454 600	120 710 812	109 822 816	111 433 099	99 496 040	92%	91%	8%	5%
5		9 934 380	8 752 560	22 961 937	17 481 366	5 965 367	4 805 733	26%	27%	- 40%	- 45%	
Total BA		184 695 893	174 909 494	222 988 236	206 619 669	190 196 010	177 099 287	85%	86%	3%	2%	

*Hors fonds de concours de 57K€.

L'excédent budgétaire est ainsi de **20,2M€**.



La situation détaillée des recettes encaissées au 31 décembre 2014

Initialement fixées à 214M€ au PLF pour 2014, les prévisions de recettes ont été revues. Ainsi l'exécution s'établit à 197M€, soit 100 % de la prévision ajustée.

Le tableau ci-après présente l'exécution détaillée des recettes.

Intitulés	Prévisions initiales 2014 (issues du triennal 2013-2015)	Prévisions révisées 2014	Réalisation au 31/12/2014	Taux d'exécution/PLF 2014	Taux d'exécution/révisé 2014
ASSOCIATIONS	3 500 000	3 500 000	4 424 820	126%	126%
BOAMP	119 000 000	90 000 000	85 634 370	72%	95%
BALO	3 000 000	5 000 000	5 913 710	197%	118%
BODACC	63 000 000	84 850 000	86 981 550	138%	103%
JO	350 000	250 000	293 040	84%	117%
Total Recettes Annonces	188 850 000	183 600 000	183 247 490	97%	100%
Ventes et Abonnements	12 700 000	8 400 000	7 409 180	58%	88%
Travaux, Études et Prestation. de Services	5 000 000	3 000 000	4 111 300	82%	137%
Autres Produits	7 100 000	1 500 000	2 234 086	31%	149%
Total Recettes Hors Annonces	24 800 000	12 900 000	13 754 566	55%	107%
VAI	1 000 000	500 000	272 130	27%	54%
Total des Recettes au 31 décembre 2014	214 650 000	197 000 000	197 274 186	92%	100%

La situation des dépenses au 31 décembre 2014

D'une manière générale, l'exécution des dépenses n'a pas connu de tension particulière. La prévision notifiée au BOP en début d'année a été légèrement ajustée en cours d'exercice afin d'anticiper une éventuelle mauvaise tenue des recettes tout en préservant un niveau certain d'activité des départements.

Dépenses de personnel (titre 2)

La dépense totale sur le titre II s'élève à 72,797 M€ contre 71,702 M€ en 2013 soit une progression annuelle de 1,53%.

Dépenses sous plafond d'emplois

Ces dépenses représentent 58,034 M€ contre 56,14 M€ en 2013 soit une progression de 1,893 M€ (+3.37%). Toutefois, compte tenu de l'impact du transfert de charge SGMAP (0. 847 M€), l'augmentation réelle des charges se limite à + 1.86% dans un contexte de stabilité des effectifs.

Dans cet ensemble intégrant rémunérations, primes et charges patronales, il convient de noter que l'augmentation de la masse salariale proprement dite (hors SGMAP) est limitée à 0,09 M€ soit + 0,31%. En l'absence de revalorisation du point d'indice dans la Fonction publique et de mesures catégorielles, la progression des dépenses résulte exclusivement des augmentations conventionnelles des personnels de droit privé (+0.5% en 2014) et du GVT. En particulier, aucune mesure catégorielle nouvelle n'a été opérée.

Le poste connaissant l'augmentation de charges la plus sensible est le CAS Pensions (4,493 M€ en 2013, 4,718 M€ en 2014 soit + 0,225 M€) dont le taux avait été provisoirement réduit en décembre 2013 avant de retrouver son niveau antérieur.

À noter enfin la baisse de 0,127 M€ des remboursements des caisses de sécurité sociale et mutuelles (subrogation).

Dépenses hors périmètre du plafond d'emplois

En 2014, ces dépenses enregistrent un recul de 5,13% par rapport à 2013 (14,762 M€ contre 15,561M€ soit - 0,798 M€).

Trois éléments expliquent cette évolution :

- ce recul est d'abord et principalement lié à la baisse des dépenses CAAPAT. Leur montant est ainsi ramené de 3,567 M€ à 2,679 M€ soit un recul d'environ 1 M€ d'euros cette année (- 0,888 M€), en raison du nombre des bénéficiaires sortant du dispositif pour entrer en jouissance d'une retraite ;
- nombre d'autres postes de dépenses enregistrent également cette année un recul sensible qu'il s'agisse des commissions d'attachés commerciaux, des indemnités chômage – en raison de la baisse progressive du recours au personnel temporaire et donc à d'éventuelles prises en charge des indemnités chômage ultérieures – ou des indemnités de licenciement (aucun versement en 2014) ;
- le seul poste notable à connaître une augmentation de dépense est la charge du régime complémentaire de retraite, dont le déficit structurel progresse de 3,74% cette année (10,043 M€ en 2013, 10,419 en 2014 soit + 0,375 M€).

La qualité et le contrôle interne

Après une phase d'état des lieux, la direction de la DILA s'est fixé l'objectif de préparer la certification **ISO 9001** d'un premier périmètre :

La chaîne graphique :

- un « cœur de métier » lié à la production : les processus Imprimer et Maintenir l'outil de production d'impression ;
- un socle de base dont la mise en conformité avec les exigences de l'ISO 9001 est nécessaire indépendamment du périmètre :
 - les processus support Acheter, Gérer les stocks et article achetés, Gérer les ressources humaines et Gérer le système informatique et téléphonique,
 - les processus de pilotage Définir et déployer la politique et la stratégie et Piloter l'amélioration continue

Les travaux de mise en conformité de ces processus avec les exigences de la norme ISO 9001 ont commencé à l'automne 2013 et se sont poursuivis en 2014. Ils mobilisent les opérationnels des départements concernés de manière collaborative. Pour chaque processus, une analyse des relations client-fournisseur (interne ou externe) conduit à décrire ensemble le processus et ses interactions, puis à identifier les contrôles garantissant sa maîtrise opérationnelle et les pistes de progrès. Enfin, le processus amorce sa phase d'amélioration continue en se dotant d'objectifs mesurables et de plans d'actions.

Les travaux sont terminés sur deux processus, *Gérer les stocks et articles achetés* et *Gérer les RH*, qui ont amorcé leur amélioration continue. Ils sont en cours sur quatre autres processus. L'ensemble doit être finalisé en 2015.

Un audit interne a validé, à l'automne, la méthode utilisée et les premiers résultats. Selon l'auditeur, la DILA est en bonne voie pour atteindre son objectif de certification. Cela a contribué à mobiliser l'ensemble des acteurs de ce premier périmètre.

Cette mobilisation est essentielle à la réussite de la démarche de management de la qualité et des risques. C'est pourquoi de nombreuses actions de communication sur les thèmes de la qualité et des risques ont été menées, et notamment :

- 97 agents concernés par les processus en travaux ont assisté à une sensibilisation d'une heure trente (127 en 2013) ;
- en complément, 61 agents ont bénéficié d'une formation de deux jours pour mieux appréhender les notions de la qualité.

Par ailleurs, la politique qualité-risques a été présentée à tout le personnel de la DILA lors du séminaire du 6 Juin 2014. Véritable temps fort de la démarche, cette politique fixe les cinq lignes directrices de la démarche qualité-risques pour les prochaines années :

- développer l'écoute client ;
- veiller à la satisfaction de l'ensemble des clients de la DILA ;
- améliorer l'efficacité des processus de la DILA ;
- poursuivre la recherche systématique de la qualité du produit ou du service rendu ;
- maîtriser les risques inhérents aux activités de la DILA.

Au-delà de la démarche Qualité-Risques, ces lignes directrices doivent accompagner les opérationnels dans les mutations dont ils sont les acteurs. Développer l'écoute clients, par exemple, est essentiel pour s'adapter à l'impression de labeur, caractérisée par un plus grand nombre de clients aux exigences hétérogènes.

Devant l'importance des enjeux, 2015 doit être une année décisive et rendre ce premier périmètre prêt à être certifié.

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 ont été ramenés de 748 agents au 31 décembre 2013 à **741** au 31 décembre 2014, soit une diminution de **7** agents (- 0,95%). À périmètre constant, c'est-à-dire hors intégration des équipes SGMAP, la réduction d'effectifs physiques s'élève à 17 emplois (- 2,29%).

La DILA dispose également au 31 décembre 2014 de 60 agents mis à disposition, dont 58 au centre d'appels interministériel de Metz.

L'évolution de la masse salariale

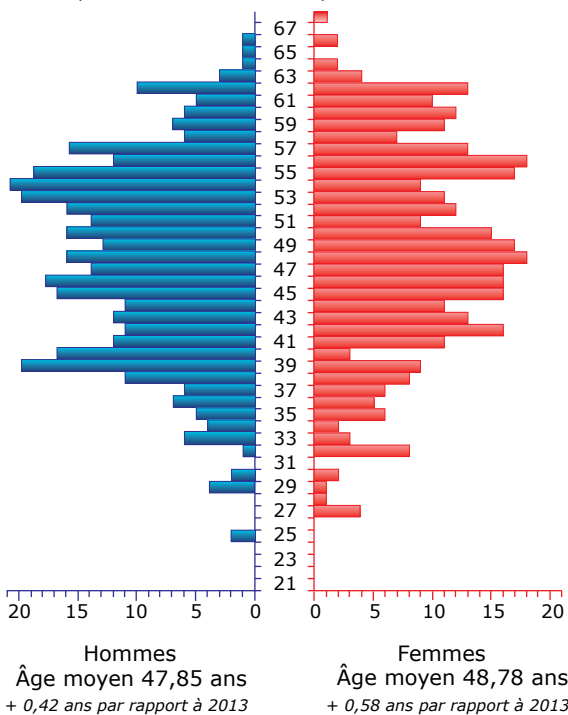
Les charges de personnel se sont élevées en 2014 à 72,797 M€ contre 71,702 M€ en 2013 soit une progression annuelle de 1,095 M€ (+ 1,53%), principalement consécutive à la prise en charge de personnels SGMAP,

à la suite du transfert de la gestion des applications « mon-service-public.fr ». À périmètre constant, l'augmentation 2013/2014 se limite à + 0,35% liée au GVT³.

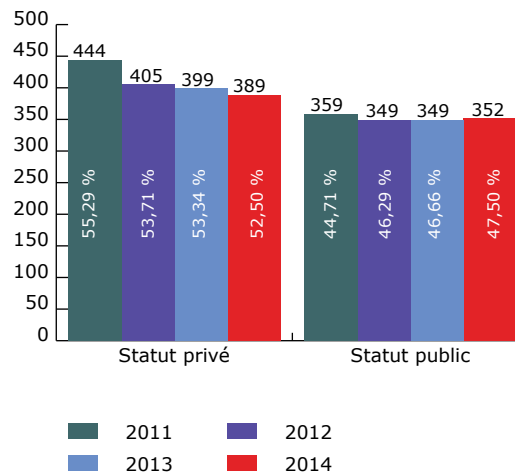
Les personnels de la DILA en 2014

Pyramide des âges au 31 décembre 2014

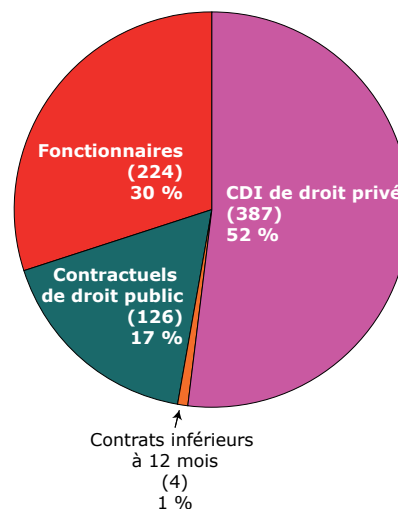
Âge moyen de 48,3 ans
(+ 0,48 ans par rapport à 2013).
51,69% d'hommes et 48,31% de femmes.



Répartition par statut (hors MAD) au 31 décembre 2014. 52,5% privé – 47,5% public



Répartition par catégorie (hors MAD) au 31 décembre 2014. 30% de fonctionnaires et 70% d'agents sous contrat de droit privé et de droit public



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

La loi n°2012-347 du 12 mars 2012 a mis en place deux dispositifs de résorption de l'emploi précaire qui sont la titularisation et la transformation d'un CDD en CDI.

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

	Agents éligibles	Entretiens demandés	Entretiens réalisés	Nbre d'inscrits préparation concours	Nbre d'inscrits aux concours ou examens professionnalisés réservés	Nbre de lauréats aux concours ou examens professionnalisés réservés		
						Hommes	Femmes	Total
Cat. A	59	36	23	17	12	–	5	5
Cat. B	15	7	3	3	3	1	1	2
Cat. C	8	6	3	3	3	2	1	3
TOTAL	82	49	29	23	18	3	7	10

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

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

2012	Réalisés		Prévisions
	2013	2014	2015
23	2	6	6

La GPEEC

La démarche GPEEC pour préparer l'avenir

L'année 2014 a permis au Département des Ressources Humaines de poursuivre la démarche de Gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

engagée depuis 2010, et d'en dessiner les contours opérationnels afin de se positionner au cœur des orientations stratégiques de la DILA.

Deux objectifs sont fixés à la démarche GPEEC dans le cadre du projet stratégique : mettre en adéquation les compétences et la stratégie, et proposer à chacun des agents un positionnement dans ce projet.

Une expérimentation au sein du DIT en 2014

En 2014, une méthodologie de mise en œuvre de la GPEEC a été expérimentée au sein du Département de l'informatique et des télécommunications (DIT). Cette démarche s'est déroulée de juin à octobre 2014. Elle s'est poursuivie par une phase de validation des orientations définies, de préparation de leur mise en œuvre, et de concertation avec les instances représentatives du personnel (début 2015).

Cette démarche a nécessité d'abord de revenir sur la définition des emplois informatiques (chef de projet maîtrise d'œuvre, développeur, technicien d'exploitation, administrateur d'outils...), pour prendre en compte les évolutions qui ont touché ces emplois depuis la première élaboration des fiches-emplois correspondantes.

Les fiches descriptives de ces emplois ont ensuite été utilisées lors de l'entretien annuel de chaque agent comme support de référence pour positionner l'agent par rapport aux attendus de son emploi et identifier avec lui ses points forts et ses axes de progrès.

À l'issue des entretiens annuels, l'équipe d'encadrement du DIT s'est réunie pour réaliser une « revue des équipes » : échanger sur les conclusions de chaque entretien individuel, prendre en compte les souhaits d'évolution exprimés par chaque agent, définir les actions à conduire pour accompagner l'évolution professionnelle de chacun.

Ces discussions de l'équipe d'encadrement se sont appuyées sur un travail préalable d'anticipation des projets du Département à l'horizon de 2017, de l'évolution de ses activités, et donc de ses besoins en ressources humaines pour les trois prochaines années.

Elles ont permis d'aboutir à une hypothèse sur les principaux mouvements d'agents à horizon trois ans et à une évaluation des besoins de recrutement sur cette période. Cet exercice d'anticipation est notamment conçu pour renforcer la capacité du DIT à satisfaire ses besoins en interne, et donc sa capacité à faire de ces nouveaux besoins des opportunités d'évolution professionnelle pour les agents compte tenu des projets de la DILA.

Ces discussions ont également conduit à définir des axes collectifs de formation répondant aux enjeux opérationnels du Département. Trois thématiques prioritaires de formation ont été retenues : la gestion de projet, la sécurité des systèmes d'information et la qualité.

Objectif pour 2015 : la mise en œuvre des orientations GPEEC du DIT et l'extension de la démarche aux autres départements

La mise en œuvre des orientations définies pour le DIT s'inscrira dans la durée. Elle passera par la ligne managériale et par les processus de gestion des ressources humaines « courants » : décisions du Comité Emplois, gestion de la formation, gestion des carrières, accompagnement des projets de mobilité, gestion du recrutement.

Elle fera l'objet d'un dispositif de pilotage spécifique entre le Département de l'Informatique et des Télécommunications et le Département des Ressources Humaines qui permettra d'en réaliser un bilan régulier.

La démarche GPEEC sera par ailleurs étendue dès l'année 2015 à plusieurs autres secteurs opérationnels de la DILA : l'édition, les centres documentaires, la maîtrise d'ouvrage des produits et services numériques (DPSN), les métiers liés aux « contenus » de l'information régionale, économique et administrative (DIRE et DIAM).

Les principes méthodologiques appliqués au sein du DIT seront conservés. Le dialogue avec chaque agent restera notamment un élément central de la démarche. Le calendrier sera adapté en fonction des enjeux, des projets, et des effectifs de chaque département.

La mobilité et les recrutements

La DILA fait face, chaque année, à un volume important de départs en retraite – dont une partie au moins doit être remplacée – et à l'émergence de nouveaux besoins pour définir et mettre en œuvre les activités et services précités.

Les possibilités de recrutement externe s'avérant aujourd'hui limitées – compte tenu des contraintes d'effectifs qui pèsent sur l'ensemble des administrations de l'État –, répondre à ces besoins conduit à développer une

politique volontariste de mobilité interne, laquelle offre aux agents de réelles opportunités de diversification et de développement de leurs perspectives d'évolution de carrière. Tous les postes ouverts ont ainsi fait l'objet d'une procédure d'appel à candidature interne, en assurant à ces ouvertures de postes un large écho.

Cette politique active a permis en 2014 de pourvoir par voie interne environ la moitié des postes ouverts (19 sur 40 postes ouverts). Pour les autres postes qui correspondaient à des profils non disponibles en interne, la DILA a fait appel en 2014 :

- pour 8 emplois, à des agents de droit public externes à la Direction (titulaires ou contractuels de droit public), pour occuper principalement des fonctions dans les activités de support (comptables, budgétaires...);
- pour les 13 emplois restant, à des candidats externes, possédant des profils spécifiques (secteurs informatique et réseaux, stratégie).

Ainsi, au total, la conjugaison de ces modalités de recrutement a permis de pourvoir, en 2014, 40 emplois ouverts, soit près de 6% du nombre d'emplois physiques de la DILA, comme en 2013.

La formation professionnelle

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

Les chiffres clés de la formation professionnelle en 2014



357 actions de formation ont été mises en œuvre pour un coût représentant 768 K€ au bénéfice de **63%** de l'effectif dans le but :

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

Mise en œuvre des formations

Stagiaires	Stages réalisés	Nombre d'agents formés	Nombre d'heures de formation	Coûts	% de l'effectif formé
1278*	357	505	18 009 h	768 K€	63%

* Un même stagiaire peut bénéficier de plusieurs stages.

Les chiffres indiqués incluent les formations liées à la qualité et les formations liées au marché « constructeur ».

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

Dispositifs de formation	Agents	Coûts
Droit Individuel à la Formation (DIF)	58**	106 K€
Congé individuel de Formation (CIF)	10**	36 K€
Bilan de compétences (CBC)	5	15 K€

* 30 salariés de droit privé et 28 agents de droit public. ** dont 1 CIF-CDD.

Les orientations du plan de formation professionnelle 2014

Qualité et management des risques

La DILA s'est engagée dans une démarche transversale de management de la qualité et des risques. Des sessions de formations ont été organisées tout au long de l'année 2014 afin d'acquérir des notions et comprendre les enjeux de notre démarche qualité. Par ailleurs, les managers ont bénéficié de formations afin de contribuer au système qualité et performance. Ils deviennent ainsi pilotes de leurs processus dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration continue.

Web et médias sociaux

2014 a connu une expansion des actions de formations liées au web et aux nouveaux usages.

Des formations autour de la conception de stratégie d'animation communautaire sur les médias sociaux ainsi que sur le web sémantique, l'enrichissement des données ont été initiées.

L'édition numérique

Le numérique s'invite dans le domaine de l'édition. Pour répondre aux nouveaux enjeux éditoriaux, la DILA s'est appuyée sur le renforcement de formations permettant d'acquérir des compétences dans les nouvelles technologies et outils au service des éditions numériques.

Management, conduite du changement et prévention des risques psychosociaux

Pour atteindre ses ambitions stratégiques et s'adapter à un environnement en plein évolution, la DILA définit une action managériale efficace et cohérente. Initié en 2011, un programme auprès des managers a été mis en place et s'est poursuivi en 2014. Au 31 décembre 2014, 126 cadres ont bénéficié de cette formation (soit 80% de cadres formés). Les fondements de ces formations portent sur le partage de valeurs managériales et sur l'acquisition d'un socle de compétences communes pour communiquer, coopérer, mobiliser et gérer le changement.

L'accueil des stagiaires

Les stages correspondent à des périodes temporaires de mise en situation en milieu professionnel au cours desquelles l'étudiant acquiert des compétences professionnelles et met en œuvre les acquis de sa formation en vue d'obtenir un diplôme ou une certification et de favoriser son insertion professionnelle. Les stagiaires se voient confier une ou des missions conformes au projet

pédagogique défini par l'établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.

En 2014, la DILA a accueilli 71 stagiaires répartis dans tous les secteurs :

- 8 à la direction et direction adjointe ;
- 18 au secrétariat général ;
- 45 à la sous-direction des publics et des produits.

Sur ces 71 stagiaires :

- 9 élèves de 3^e ont effectué un stage d'observation d'une semaine ;
- 1 élève de secondaire a effectué un stage de 2 semaines ;
- 21 élèves préparant un baccalauréat professionnel ont effectué un stage d'observation et de suivi d'équipes ;
- 37 étudiants de l'enseignement supérieur ont participé à des missions spécifiques en relation avec leur domaine d'études ;
- 1 attaché stagiaire d'un Institut régional d'administration a effectué un stage de 7 semaines ;
- 2 personnes ont été accueillies dans le cadre d'une reconversion professionnelle.



Le dialogue social

Les instances représentatives du personnel

Pour les instances représentatives de la fonction publique

Le 4 décembre 2014, des élections professionnelles se sont déroulées dans les trois fonctions publiques (État, territoriale et hospitalière), concernant 5,1 millions d'électeurs.

Les agents de droit public de la DILA ont élu leurs représentants au comité technique spécial (CTS) - (415 électeurs fonctionnaires et contractuels) et à la commission consultative paritaire (CCP) - (140 électeurs contractuels).

	Élections CTS du 4 décembre 2014		Élections CCP du 4 décembre 2014	
Taux de participation	65,30%		62,86%	
Syndicats	Suffrages exprimés	Nombre de sièges	Suffrages exprimés	Nombre de sièges
CFDT	42,97%	4	48,28%	2
CGT	28,52%	3	34,48%	2
FO	11,03%	1	<i>Pas de liste</i>	
SAPPM	17,49%	2	17,24%	0

Les membres nouvellement élus siégeront pour la première fois en mars 2015.

En 2014, le CTS DILA s'est réuni à 5 reprises et la CCP DILA à deux reprises, en juin et novembre.

Les fonctionnaires relèvent également des commissions administratives paritaires (CAP) des services du Premier ministre. En 2014, 12 agents ont ainsi pu bénéficier de promotions au choix et 1 attaché principal a été promu par examen professionnel.

Pour les instances représentatives du personnel de droit privé

- Les délégués du personnel

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

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

- Le comité social

Des réunions périodiques sont organisées avec le comité social en formation plénière pour l'examen de l'ensemble des questions et dossiers intéressant la vie de l'établissement et son avenir notamment au regard des mutations technologiques... Le comité social en formation plénière s'est réuni une fois en juin 2014.

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

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

- Le CHSCT

En 2014, le CHSCT s'est réuni trois 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 par l'intranet de la DILA.

Prévention des risques professionnels

La DILA poursuit son action et son engagement dans l'évaluation des risques professionnels en s'appuyant sur le Document unique (DU). Le DU est un document qui, au sens du Code du Travail, regroupe l'ensemble des questions Hygiène et Sécurité d'une institution. Ce travail a permis d'orienter l'action dans plusieurs domaines prioritaires :

- Sécurité incendie : réorganisation et mise à jour des équipes locales de sécurité, organisation d'exercices d'évacuation incendie, et réalisation d'un audit du site Desaix ;
- Travail en hauteur : aménagement et sécurisation des postes de travail en hauteur et prise en compte accrue du travail en hauteur dans le cadre de l'intervention des entreprises extérieures ;
- Évaluation du risque chimique ;
- Circulation dans l'entreprise et prévention du risque de chute de plain-pied ;
- Document obligatoires : généralisation des plans de prévention et des permis de feu, suivi des registres de santé et sécurité au travail et des registres de signalement d'un danger grave et imminent.

Les discussions et les négociations avec les instances représentatives du personnel

Un dialogue plus spécifique est engagé sur des dossiers précis :

- **Un avenant n°2 du 31 janvier 2014** a actualisé le protocole d'accord du 18 février 2005 pris pour l'application de la loi 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la

formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, en redéfinissant précisément :

- les actions de formations éligibles au titre du DIF ;
- les actions de formation prioritaires éligibles au titre du CIF pour leur prise en charge financière.

- **Un protocole d'accord du 1^{er} septembre 2014** relatif à la modernisation de la maintenance. Cet accord d'organisation fonctionnelle a été conclu afin d'adapter la maintenance au nouveau modèle de l'activité « Impression » et à l'évolution des missions de la DILA et de prendre en compte l'internalisation de la maintenance du Data Center.

La communication

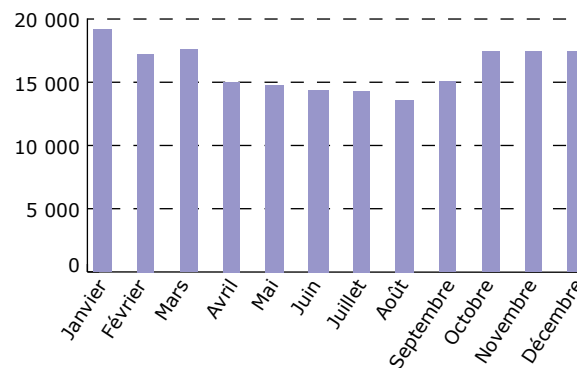
Quatre années après sa création, la DILA bénéficie d'une notoriété établie auprès de ses publics et partenaires. L'année 2014 a permis de consolider les fondements de la communication externe, d'intensifier la communication interne au regard des grands chantiers qui se préparent pour l'institution, et d'étendre ses actions de communication sur de nouveaux champs d'activités en matière d'innovation et de création de services. La DILA prépare en la matière les grands projets 2015.

Une communication externe en phase avec ses publics

Le programme 2014 en matière de communication externe a été ambitieux. **Premier chantier visible, le site institutionnel** de la DILA qui a fait l'objet d'une **refonte** et d'une restructuration des rubriques, avec notamment une consultation facilitée sur l'ensemble des supports mobiles (passage en *responsive design*). De vocation purement informationnelle, il crée le lien et la cohérence entre les marques historiques et reconnues que regroupent l'institution. Son audience - **182858** visites - progresse en continu (**+ 16 %**), en

lien avec les envois de la lettre institutionnelle trimestrielle (environ **2 500 contacts** de la sphère publique) et le réseau social institutionnel adjacent.

dila.premier-ministre.gouv.fr
Nombre de visites en 2014



Participations à des **manifestations professionnelles, colloques, conférences ou débats, participations à des jurys**, dons d'ouvrages, réalisation de bibliographies thématiques, le département de la communication **a étendu son périmètre d'actions** en intervenant aux côtés des départements de la DILA sur des opérations variées : interventions pour la communication des Rencontres des éditeurs publics (REP), des Rencontres des opérateurs publics de services numériques (ROPSN), ou encore pour l'organisation du Prix DILA de l'accès au droit, à l'initiative de la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie (DIDS).

La communication a également participé à de nombreux échanges d'idées au sein des **associations auxquelles elle adhère**, en tant qu'administrateur avec **Communication publique** ou dans divers *think tanks*. Impliquée dans le **jury du Prix** de l'association dont elle assure une partie de la coordination, la communication multiplie les opérations privilégiant ses publics

prioritaires. Grâce à un dispositif d'outils de communication externes variés (site institutionnel, newsletter, rapport d'activité, réseau social institutionnel, brochures et plaquettes...), elle remplit les missions qui lui sont confiées, sous l'autorité du directeur.

Les partenariats

Variés et adaptés aux publics visés pour valoriser les services utiles, les ressources gratuites en ligne, les produits éditoriaux de référence, les partenariats ont participé au développement de la notoriété de l'institution, en complément des actions du département commercial et de la DIDS.

Quelques exemples des **événements phares à destination des administrations** et des entreprises :

- la quatrième édition du **baromètre BODACC**, le 29 mars, en partenariat avec Altares, (un état des lieux annuel de la vente et des cessions d'entreprises et de fonds de commerce en France) ;
- les **Rencontres des Acteurs Publics (RAP)**, les 2, 3 et 4 juillet, rendez-vous incontournable annuel des trois fonctions publiques ;
- le partenariat annuel avec l'association professionnelle **Communication publique** autour de la publication de la revue **Parole publique** destinée aux communicants des trois fonctions publiques.

Inscrits dans la durée, les partenariats et événements à destination du grand public scandent aussi l'année DILA avec :

- **France Culture**, l'émission de Thierry Garcin *Enjeux internationaux* et la revue *Questions Internationales* (éditions La Documentation française), dispositif complété par des jeux sur les réseaux sociaux ;
- **RFI** et l'émission de Marie-France Chatin, *Géopolitique, le Débat* ;

- **France info** et la chronique *Tout comprendre*, à travers le site officiel de l'administration française, service-public.fr, et *Allo service public 3939* ;
- la **Journée du Livre Politique** à Paris, le 8 février à l'Assemblée nationale où la DILA produit une brochure spéciale et organise la librairie éphémère de la manifestation ;
- les **Journées de l'économie** à Lyon les 13, 14, 15 novembre et la production d'un **numéro spécial** de *Problèmes économiques* et des articles inédits réalisés par les meilleurs acteurs et chercheurs économiques français.

Auprès des publics historiques de l'institution, **professeurs, enseignants, chercheurs et étudiants**, les initiatives de la DILA vise à développer la notoriété de ses ressources numériques et éditoriales avec :

- la radio associative **Radio Vie lycéenne**, premier media jeune de France et la mise en ligne d'un dossier de culture générale mensuel ;
- le **Festival national de Géopolitique** de Grenoble au sein de l'École de Management ;
- le 9^e **Forum européen de Strasbourg**, sous l'égide du Pôle européen de l'administration publique (PEAP) où la DILA a produit une brochure sur l'Europe pour les participants, en complément des **petits-déjeuners européens, organisés par la revue de l'ENA, Études européennes**, six fois l'an, avec la mise à disposition de bibliographies, d'extraits ou de publications des éditions de La Documentation française, comme la collection *Réflexe Europe* et sa nouvelle série *Débats* ;
- la **Journée du Livre d'économie** le 27 novembre à Bercy, une occasion privilégiée pour la DILA d'offrir au jeune public présent un contenu adapté ;
- la **Conférence des grandes écoles**, association (loi 1901) de Grandes Écoles d'ingénieurs, de management et de haut enseignement, qui intègrent dans la lettre d'information mensuelle de la CGE, *Grand Angle*, un contenu thématique issu des ressources de La Documentation française ;

- **France TV Education** pour valoriser les ressources DILA dans des dossiers thématiques.

La communication multimédia

Faisant suite à l'étude menée en 2013 sur la stratégie digitale de l'institution, une gouvernance adaptée a été mise en place. Elle consiste notamment à la création de la fonction de gestionnaire général des communautés (chargé de coordonner l'ensemble des actions menées) ainsi que d'un comité « Réseaux sociaux » piloté par la direction de la communication. Ce comité, se réunissant périodiquement, est chargé de veiller, de suivre et d'échanger sur les différentes communautés, les outils et les attentes des membres.

En 2014, la DILA, avec 26 comptes officiels, est présente avec l'ensemble de ses marques institutionnelles sur ces réseaux : pages fan sur Facebook, comptes Twitter, comptes Google+ et une chaîne *Dailymotion* avec quelque 132 vidéos couvrant onze thèmes.

Enfin, les échanges directs avec les administrés sont amenés à se développer, notamment en matière de renseignements administratifs.

En 2014, les comptes institutionnels de la DILA sur les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, Google Plus et Dailymotion) comptaient 161 584 utilisateurs soit +175,41 % par rapport à l'année précédente.

La répartition des sources citant la DILA sur ces réseaux s'effectue ainsi :

- **39,65 %** pour Twitter.
- **31,01 %** pour Google+.
- **13,26 %** pour Facebook.
- **11,08 %** pour Dailymotion.
- **5 %** pour LinkedIn.

Le service de presse

En 2014, le service de presse a contribué à la notoriété de la DILA, en communiquant notamment sur l'institution, ses ressources éditoriales ainsi que sur les nouveautés technologiques ou évolutions des services de ses 9 sites.

L'activité du service de presse en quelques chiffres

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

- **46 sur les périodiques et les ouvrages (éditions de La Documentation française et des Journaux officiels).**
- **34 sur les sites internet de la DILA et l'activité de l'institution.**
- **4 lettres électroniques « Info presse » et 2 367 ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes.**

Les retombées presse 2014

I – La presse papier et internet

Le service de presse a reçu 4 605 retombées presse (articles, brèves, référencements, émissions audiovisuelles).

L'institution

DILA : 310 citations autour de la thématique des élections, du rapport d'activité 2013, du développement durable, de la Plateforme de Publicité Légale des Entreprises (GIP PPLE), de la nomination de Bertrand Munch (directeur de l'information légale et administrative), des données des bases LEGI, KALI et CIRCULAIRES, de la publication de la norme DebatesCore, de la co-organisation du programme Open law/Le droit ouvert, du Prix DILA de l'accès au droit, de la préparation de l'ouverture des données économiques du BODACC, du BOAMP et du BALO.

Les produits et services

Service-public.fr : 1 597 citations.

dont compteassoc sur SP : 58 citations.

Legifrance : 663 citations.

Mon.service-public.fr : 514 citations.

BODACC : 253 citations.

BRP : 113 citations.

vie-publique.fr : 103 citations.

Allo SP 3939 : 102 citations.

Journal officiel : 78 citations.

Boamp : 57 citations.

ladocumentationfrancaise.fr : 51 citations.

Les publications des Journaux officiels

24 citations dont codes et conventions collectives : 20 citations.

Les publications de la Documentation française.

1) Les collections en compte propre

Doc'en poche : 138 citations.

Les Études de la DF : 98 citations.

Questions internationales : 56 citations.

Réflexe Europe et *Réflexe Europe série Débats* : 53 citations.

Documentation photographique : 41 citations.

Cahiers français : 17 citations.

Problèmes économiques : 14 citations.

2) Les publications pour le compte des administrations

Ministère de la culture : 43 citations.

Ministère du travail et des affaires sociales : 39 citations.

Conseil d'État : 25 citations.

CAE : 24 citations.

CESA : 15 citations.

CNCDH : 15 citations.

CGET : 13 citations.

II – Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans 140 émissions : 84 émissions de radio et 56 de TV, notamment sur les médias du service public :

France 5 (30 émissions); France culture (30 émissions); France Info (11 émissions); RFI (17 émissions); France inter (9 émissions); BFM Business (5 émissions); Europe 1 (4 émissions); RTL (4 émissions)

Service-public.fr et mon.service-public.fr ont été cités à 47 reprises, notamment sur France Info dans l'émission *Tout comprendre* où Pascal le Guern a reçu 4 fois un rédacteur de service-public.fr ou du 3939 sur une thématique pratique (droits et démarches),

ainsi que 25 fois dans l'émission de France 5 *Mode d'emploi* qui sélectionne les sites Internet à consulter pour tous types de démarches administratives. Légifrance est également cité à 23 reprises, dont 6 dans l'émission *Mode d'emploi* sur France 5.

Les publications ont fait l'objet de 57 émissions (26 fois sur France Culture et 15 fois sur RFI notamment). Les plus citées ont été la collection *Doc'en poche* (13 émissions) et la revue *Questions internationales* (13 émissions), suivis de la *Documentation photographique* (5 émissions) et des *Études* (5 émissions)

– Les **10 ouvrages** les plus cités par la **presse** (voir p.40).

– L'action presse pour le quatrième baromètre BODACC (voir p.19).

– Les « **Mercredis de la Documentation française** » (voir p. 40).

La communication interne

Avec 2014 s'est ouvert le nouvel intranet de la DILA. Outil de travail collaboratif et point de croisement des informations utiles aux agents, il a été le premier projet développé sur le mode « agile » associant étroitement le département de l'informatique et des télécommunications ainsi que les parties prenantes. Un comité des contributeurs a également été mis en place, permettant de suivre à la fois contenus, pratiques et évolutions.

Par ailleurs, le **6 juin**, les *Deuxièmes rencontres de la DILA* ont réuni l'ensemble du personnel autour du thème « La DILA demain ». Le plan stratégique a pu ainsi être exposé.

Enfin, le projet de réhabilitation des halls d'accueil du site Desaix a été réalisé : mise en place de portillons de sécurité, nouvelle architecture de la loge d'accueil, changement de mobilier, de couleur des huisseries et commande d'un écran d'informations très grand format.



Le service bibliographique (voir p. 51)

Les relations internationales

L'objectif global, inchangé depuis 2010, consiste à faire connaître l'institution au niveau des instances internationales, à systématiser sa présence sur les grands dossiers et projets qui concernent ses activités et à être actif dans le processus des prises de décisions.

Ces actions s'inscrivent dans le développement d'une interopérabilité européenne des systèmes d'information légale et administrative et à l'ouverture générale des données publiques. Elles facilitent la prise en compte par la DILA de ces évolutions.

Trois principaux pôles d'action sont à souligner :

Les actions au niveau européen

Elles représentent l'essentiel de l'activité internationale de la DILA.

Le Forum européen des Journaux officiels : avec le soutien de l'Office des publications de l'UE, le Forum regroupe, depuis 2004, nos homologues européens (pays membres, candidats et observateurs) de l'information légale. Il est un lieu d'échanges d'expériences particulièrement précieux. La DILA y anime un Groupe de travail *Avenir des publications officielles* dont la réflexion actuelle porte sur :

- les différentes formes de codification. L'exemple de « codification compilée » du BOE espagnol est particulièrement intéressant ;

- l'examen des possibilités de collaboration entre les secteurs public et privé relativement à l'ouverture des données publiques ;

- l'examen des possibilités offertes par le schéma *XML Akoma Ntoso* pour l'ensemble de la structure et pour les composants sémantiques des textes juridiques pertinents, clairement « visibles » ; ce schéma étant compatible avec l'identifiant européen de la législation – *ELI*.

L'identificateur européen de la législation (*European Legislation Identifier – ELI*) par le biais du web sémantique – Web 3.0. La DILA a été un des principaux acteurs de ce projet né au Forum européen des JO, ayant sollicité ensuite l'engagement du SGG et du SGAE. Adopté par le Conseil européen, *ELI* est à présent entré dans la phase de réalisation technique dans certains États membres dont bien sûr la France, avec un engagement toujours fort du SGG, du SGAE et de la DILA.

L'identifiant européen de la jurisprudence (*European Case Law Identifier – ECLI*) a été conçu pour faciliter la citation correcte et sans équivoque des décisions de justice rendues par les juridictions européennes et nationales. Un ensemble de métadonnées uniformes améliore les outils de recherche de la jurisprudence. La DILA a été désignée par le SGG comme coordinateur national d'ECLI.

Dans le domaine de l'**information administrative internationale**, la DILA participe aux activités du site *L'Europe est à vous (Your Europe)* en fournissant du contenu sur l'application des droits communautaires sur le territoire français et en collaborant aux activités du Comité éditorial qui regroupe les 28 pays membres de l'Union européenne.

La coopération bilatérale

Elle se réalise avec différents pays, pas seulement européens. Dans la plupart des cas, il s'agit de différentes formes d'assistance aux pays qui construisent ou réforment leur système d'information officielle.

Conjointement avec le SGG, des partenaires espagnols et la Commission européenne, la DILA a participé durant plus d'un an au programme de jumelage avec le Maroc, un de nos partenaires historiques. Par ailleurs, nous recevons des visites de délégations internationales intéressées par notre modèle d'information légale, administrative ou notre système d'impression : Bosnie, Cameroun, Centre-Afrique, Espagne, Italie, Japon, Mali, Mauritanie, Uruguay...

Toutefois, nous continuons à développer une collaboration bilatérale plus étroite avec le journal officiel espagnol avec lequel nous avons beaucoup de points et d'intérêts en commun. Ainsi, nous avons effectué une visite organisée par le SGG français au SGG et au *Journal officiel* espagnol à Madrid.

La prospective et le développement du réseau international

Il s'agit de sélectionner, puis de participer à certaines conférences et réunions internationales durant lesquelles la DILA présente ses activités et élargit ou entretient son réseau relationnel.

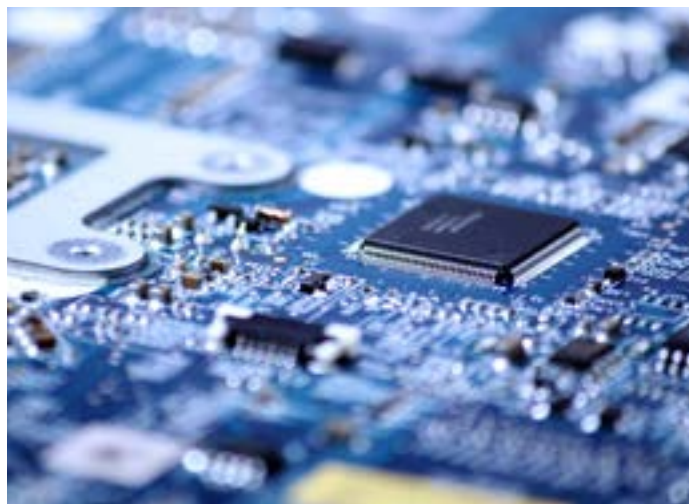
Le développement constant de nos activités à l'international a permis à la DILA de passer une étape importante dans ce domaine, puisque des initiatives émanent à présent aussi de certains départements de la DILA précédemment sollicités par le RRI (par exemple, l'organisation par le Département des produits et services numériques d'une conférence du Comité européen de normalisation et autres).

La DILA est également de plus en plus consultée en qualité d'expert, non seulement par des pays mais aussi par des institutions spécialisées étrangères, pour donner son opinion ou participer à des groupes de discussion professionnels (IFLA, OASIS, etc.).

Enfin, parmi les prochaines grandes échéances internationales, il faut mentionner l'organisation par la DILA de la réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels, les 17 et 18 septembre 2015. Il s'agit d'une occasion de présenter notre modèle de l'information légale, sa modernité ainsi que ses projets pour l'avenir. C'est également une possibilité de valoriser le travail des agents de la DILA.

Aujourd'hui, plus d'une trentaine d'agents de différents services sont engagés dans les activités internationales, soit de manière continue, soit ponctuelle mais régulière.

Les systèmes d'information





Une infrastructure d'hébergement maîtrisée

La DILA a pris possession de ses nouveaux moyens d'hébergement. La quasi-totalité de son parc applicatif est maintenant virtualisé, offrant une sûreté de fonctionnement et une qualité de service améliorées.

Elle s'appuie maintenant sur cette infrastructure d'hébergement virtualisé (*Cloud* privé) pour héberger les nouvelles applications en particulier STILA, outil de production du *Journal officiel lois et décrets* depuis juin 2014.

Des services en évolution

À la suite du *BODACC* en 2013, l'outil de collecte des annonces du *BOAMP* a été rénové en 2014. Ce nouveau service sera ouvert en mars 2015.

Suite au transfert des activités liées à l'administration numérique, une étude technique a été menée pour définir une nouvelle offre de démarche en ligne autour du site service-public.

Prenant en compte les meilleures pratiques de l'internet et les orientations de la DISIC autour de l'État plateforme, cette étude a abouti au lancement d'un projet de réécriture du site service-public.

Les moyens généraux

En 2014, le département des moyens généraux s'est appliqué à faire évoluer son organisation afin de participer à l'atteinte des objectifs généraux fixés par la direction et de répondre aux besoins et sollicitations des départements qu'il soutient.

Tout d'abord, la section logistique-transport, qui est impliquée dans la certification ISO 9001 pour le processus

« *Gérer les stocks et les articles achetés* », après avoir mis ses procédures opérationnelles en conformité avec le référentiel, est passée dans la phase d'amélioration continue pour garantir une maîtrise non aléatoire de son activité. L'action de la section s'est aussi orientée vers la réduction du parc automobile (- 10 % par rapport à 2013) et son renouvellement avec des véhicules moins polluants ou propres à travers la commande de deux véhicules électriques supplémentaires.

L'activité du service courrier a connu une augmentation des expéditions quel qu'en soit le type : + 50 % pour les colis, + 40 % pour les courriers recommandés et + 16 % pour l'expédition de courriers administratifs et commerciaux. Le volume total des plis expédiés a approché le million. Depuis décembre, l'ensemble du courrier entrant des sites parisiens est centralisé rue Desaix.

Concernant le restaurant du site Desaix, la fréquentation a augmenté de 1 329 passages en 2014 par rapport à 2013 passant à 82 446 passages au total. Cette augmentation est due à une fréquentation accrue des personnels de la DILA (+ 2 982 passages) et de la SACI (+ 1 903 passages) qui a permis de combler la baisse de fréquentation des entreprises extérieures (- 3 250 passages). La qualité n'a pas été oubliée avec la mise en place de la production de légumes frais approvisionnés en circuit court et de la cuisson en basse température qui améliore la qualité organoleptique des produits.

Le service intérieur quant à lui, au plus près des demandes des départements, a traité près de 1 500 demandes dont 327 installations particulières de salles de réunion contre 265 en 2013 (+23 %), 248 petits dépannages et interventions diverses contre 193 en 2013 (+13 %) et 145 demandes de déménagement ou aménagement de bureau.

Enfin, la fonction archives a été rétablie à la DILA au deuxième semestre par le recrutement interne d'une archiviste. La démarche entamée dès l'automne a permis de constituer le réseau des correspondants-archives

chargés de coordonner la gestion documentaire au sein de leur entité. Les outils (procédures, bordereaux d'identification, de suivi, d'externalisation et d'élimination) sont désormais disponibles sur l'intranet.

L'immobilier

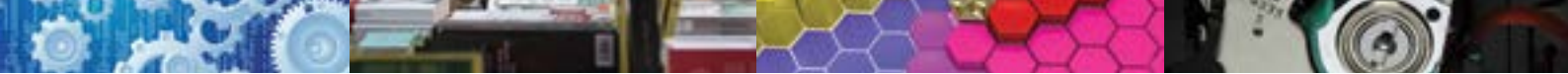
La stratégie immobilière visant à une rationalisation des sites parisiens de la DILA est confirmée. Il s'agit de passer à horizon 2017 des trois sites actuels Desaix, Mirabeau et Quai Voltaire à deux sites (Ségur et Desaix). Cette stratégie nécessite une réflexion en termes d'implantation des services de la DILA. C'est pourquoi l'année 2014 a été l'année de lancement d'un projet immobilier répondant à cette perspective 2017. La première phase de ce projet, qui s'est déroulée sur l'année complète, a consisté en une étude d'implantation sur les futurs sites de la DILA et, notamment, sur Desaix où une optimisation des surfaces industrielles et tertiaires est nécessaire pour répondre aux besoins. Dans ce contexte et dans l'attente de la validation de la future implantation sur Desaix, il n'y a pas eu de travaux importants sur les surfaces de bureaux de ce site.

Seuls quelques travaux ne remettant pas en cause la future implantation ont été réalisés concernant la **réhabilitation de surfaces de vestiaires en surfaces de bureaux (280 m²)**. Ainsi deux anciens plateaux de vestiaires de 140 m² ont été réhabilités en plateaux ouverts de manière à répondre à toutes opportunités futures. L'un d'eux accueille une équipe constituée d'agents du SGMAP et de la DILA dans le cadre du projet France Connect, piloté par la DISIC.

Sur les autres sites parisiens, seuls de petits travaux ont été menés, Mirabeau ayant été rafraîchi en 2013 et Quai Voltaire étant en vente. Cependant, sur ce dernier site, des travaux de mise en conformité du système de sécurité incendie ont nécessité de cloisonner le sous-sol.

Sur le site de Metz, un marché de travaux à procédure adaptée (MAPA) a été instruit en 2014 et notifié en fin d'année principalement pour rénover un étage du bâtiment principal de 460m². La nature des travaux prendra en compte les contraintes acoustiques liées à l'activité du centre d'appels interministériel. Ces travaux se dérouleront sur le premier trimestre 2015.





LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La démarche Développement durable conduite depuis 2010 par la DILA s'inscrit dans le champ des politiques publiques : stratégie nationale de développement durable, transition énergétique, plan d'administration exemplaire, plan national d'action pour les achats publics durables, affichage environnemental...

La DILA a travaillé et obtenu les labels et certifications Iso 14001, Imprim'vert, PEFC. La DILA intègre des critères d'achat responsable dans nos marchés. Nous mesurons nos émissions de CO2 via notre *Bilan carbone*® dont nous déclinons le plan d'actions, nous affichons, pour trois de nos revues, leur impact environnemental.

Cette démarche s'appuie sur les projets, les actions et l'implication des départements. En 2014, des ateliers *Performance DD* ont permis d'identifier les enjeux DD de la stratégie et les réponses à y apporter. Ce travail mené en commun a réuni experts et généralistes, opérationnels et fonctionnels, activités proches ou éloignées les unes des autres. Fondé sur les lignes directrices de la norme ISO 26000, il marque notre volonté de répondre aux enjeux de la responsabilité sociétale des organisations (RSO), d'intégrer de nouvelles exigences liées à la gouvernance, la transparence, le soutien à l'économie locale, et, plus généralement, de travailler dans une perspective durable et responsable.

Agnès Clancier,
déléguée à l'innovation,
au développement et à la stratégie

La DILA, durablement engagée à assumer sa responsabilité



La politique de développement durable de la DILA

La démarche Développement durable (DD/RSO*) de la DILA est construite sur quatre périmètres de responsabilité, deux sur les cœurs de métiers que sont Service public et Industriel responsables, et deux sur son fonctionnement : Administration et Employeur responsables. Elle s'appuie sur les lignes directrices de la norme ISO 26000/RSE-RSO.

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

En tant qu'**administration responsable**, elle s'attache à promouvoir l'achat durable, à maîtriser la production de ses déchets et la consommation énergétique de ses locaux administratifs. Elle cherche enfin à améliorer ses pratiques en tant qu'**employeur responsable**, en veillant à la santé, au bien-être et à l'employabilité de son personnel.

Les ateliers Performance DD 2014

Afin de décliner la stratégie DILA 2014/2017, des ateliers Performance DD ont été organisés pour identifier les enjeux DD du plan stratégique et les réponses à leur apporter. Ils ont produit un corpus de 84 propositions, réparties sur les 4 périmètres de responsabilité et les thématiques de la norme ISO 26000.

Les ateliers Performance DD : vers la démarche 26000 de la DILA



* La **RSO** est la Responsabilité Sociétale des Organisations, appellation normalisée par l'ISO 26000 qui désigne l'application du développement durable à l'entreprise (RSE) et aux organisations (RSO).

Les cœurs de métier en 2014 : éditeur numérique et imprimeur

Un service public responsable
– questions 6 et 7 de la norme
ISO 26000

Accessibilité, sobriété et qualité des services en ligne

La DILA a pour mission d'offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations.

Ainsi, depuis plusieurs années, elle s'attache à ce que ses sites internet soient consultables par chacun, quels que soient sa situation ou son handicap (visuel, auditif, moteur...) et à améliorer la qualité des services en ligne grâce à une navigabilité plus intuitive et une ergonomie adaptée à tous les supports informatiques.

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

La conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA version 2.2.1) des sites de la DILA est auditée chaque année par un prestataire externe.

Site	% de conformité au RGAA*		
	Audit 2014	Audit 2013	Audit 2012
legifrance.gouv.fr	83%	83%	86%
info-financiere.fr	91%	91%	90%
vie-publique.fr	89%	85%	83%
service-public.fr	79%	79%	74%
BOAMP	89%	89%	–
BODACC	89%	80%	–
ladocumentation.française.fr	60%	–	–

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

En outre, la DILA s'est engagée, pour son site ladocumentationfrancaise.fr, dans une démarche « Qualité web » qui respecte les recommandations de la charte Internet de l'État et du référentiel général d'interopérabilité.

La mise en conformité au référentiel de « Qualité web » *Opquast* permettra d'offrir aux utilisateurs du site un service optimum et continu répondant à l'ensemble de leurs besoins.

Le ministère de l'intérieur a par ailleurs sollicité la DILA pour réaliser un module d'accueil des étrangers, accessible depuis les sites des préfectures. Construit sur la notion de parcours personnalisé, il permet à l'utilisateur d'obtenir toutes les informations nécessaires aux démarches s'appliquant à sa situation, notamment grâce au comarquage, une technique portée par la DILA permettant le partage et la distribution des données entre service-public.fr, les préfectures et de nombreuses administrations et collectivités. Fin décembre 2014, 79 préfectures ont déjà mis ce module en production.

Un industriel responsable – questions 4 et 5 de la norme ISO 26000

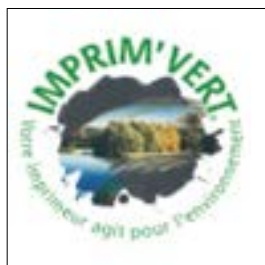
Activité Imprimerie

Par sa politique environnementale, la DILA s'attache à réduire les impacts environnementaux de ses activités (voir encadré). Initialement déclinée sur la chaîne graphique, elle s'étend désormais à l'ensemble de la structure.

La politique environnementale de la DILA : trois axes prioritaires

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

La DILA maintient sa triple certification : *Imprim'Vert*® depuis 2008, *PEFC*™ depuis 2011 et *ISO 14001* depuis 2012.



Le plan d'actions *ISO 14001* est construit sur 5 axes : l'optimisation de la gestion des déchets, le suivi et la réduction des consommations de papier et d'énergie, la gestion des produits dangereux et la réduction des nuisances sonores (voir tableau).

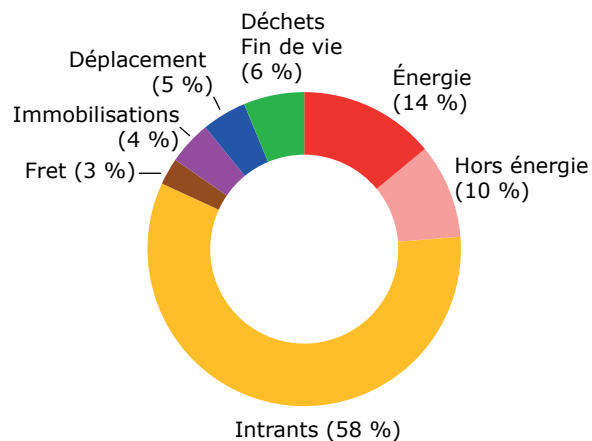
Thème	Actions ISO 14001 menées sur la chaîne graphique
Produits dangereux	Création d'une zone de stockage sécurisée en RDC
	Mise en place des systèmes de rétention (fosse pollution, bacs de rétention...)
	Création d'une zone de dépotage pour sécuriser les livraisons/enlèvements de liquides dangereux
Nuisances sonores	Livraisons des produits aux ateliers facilitées et sécurisées : aucun incident.
	Gestion des plaintes du voisinage :
	Installation de parois acoustiques autour de la rotative
Consommation du papier	Cartographie du bruit dans les ateliers avant et après travaux
	baisse de 83 % du nombre de plaintes, toutes résolues et cartographie après travaux programmée en 2015
	Mise en place d'une commission gâche papier
Consommation énergétique	Suivi mensuel des taux de gâche
	Maîtrise de la gâche papier : baisse du taux de gâche à 15,9% en 2014, pour 22,6% en 2013
Gestion des déchets	Planification d'une GTC (gestion technique centralisée)
	Centralisation de la production de froid
	Mise en place du tri des déchets
	Valorisation des déchets générés

Parallèlement, 70 % des agents travaillant sur la chaîne graphique (soit 103 personnes) ont bénéficié d'une formation interne sur la démarche environnementale et les actions engagées.

La responsabilité au cœur du fonctionnement de la DILA

Une administration responsable – questions n° 4, 5 et 7 de la norme ISO 26000

Le plan d'actions du 1^{er} bilan Carbone® de la DILA⁽¹⁾ cible **trois** principaux postes d'émission : **achat de produits et services, énergie, climatisation**. Evalué tous les trois ans, le prochain bilan Carbone® sera analysé sur l'année 2014.



11 540 tCO2e
Répartition des postes du Bilan Carbone® de la DILA en 2011 (en tCO2e)

⁽¹⁾ Année 2011, réalisé selon le référentiel Ademe par Eco-act en 2013

Postes d'émissions concernés	Actions associées	Réalisé en 2014
Intrants	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poursuivre les efforts de réduction de la gâche papier. 2. Développer les pratiques d'éco-édition, notamment via l'utilisation de papiers à moindre grammage et de papier recyclé. 3. Développer des outils permettant de mieux connaître l'impact des papiers utilisés. 4. Sensibiliser le personnel aux éco-gestes permettant de réduire les consommations de papier bureautique. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en place d'un comité gâche et baisse du taux de 6,7 points en 2014 2. Utilisation papiers PEFC et FSC : 87 % papier bobines et 97 % feuilles. 3. Affichage environnemental sur 3 revues périodiques
Energie et climatisation (hors énergie)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser un audit énergétique du site Desaix. 2. Mettre en place une gestion technique centralisée sur le site Desaix. 3. Optimiser la gestion du chauffage et la climatisation de l'ensemble des sites gérés par la DILA. 4. Optimiser les consommations de la salle serveurs. 5. Sensibiliser les salariés aux éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit énergétique à l'étude. 2. Projet GTC démarré : installation programmée 2015. 3. Raccordement de 280 m² au réseau de froid (suppression des climatiseurs individuels). 4. Regroupement sur une salle unique. Mise en place du PUE (indicateur d'efficacité énergétique). 5. Rubrique Eco-geste sur le journal interne : 40 % d'articles sur ce thème

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

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

– **Des achats responsables** : depuis 2011, la DILA prend en compte les enjeux du développement durable dans sa pratique d'achat. Certains de ses besoins sont désormais intégrés aux marchés mutualisés de la Direction des services administratifs et financiers (DSAF).

Sur les 82 marchés notifiés en 2014 par la DILA, 7% ont intégré des exigences environnementales ou sociales allant au-delà du simple respect de la réglementation, par exemple :

Objet du marché	Enjeux intégrés
Fourniture de film de routage	<ul style="list-style-type: none"> • Produits recyclables.
Schéma directeur immobilier	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration des exigences DD en matière de performances des bâtiments (bruit, lumière et air), biodiversité, santé.
Chaîne de reliure sans couture	<ul style="list-style-type: none"> • Recyclage des déchets de fabrication. • Engagements, méthodes et moyens mis en œuvre en faveur du développement durable. • Optimisation des transports.
Collecte des déchets et emballages de cafétéria	<ul style="list-style-type: none"> • Collecteurs recyclables. • Filières adaptées de valorisation des déchets. • Traçabilité de la valorisation des déchets. • Opérations de sensibilisation des utilisateurs.
Monte-charge	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel recyclable et gestion de la fin de vie. • Emissions sonores. • Consommation énergétique. • Recyclage des déchets de fabrication.

La DILA achète aussi des prestations à des organismes d'insertion par l'activité économique ou à des structures employant une majorité de travailleurs handicapés, à hauteur de 9% de ses achats de prestations imprimerie.

Nature des commandes	Prestataires et montants
Prestations d'impression	<ul style="list-style-type: none"> • Régie industrielle des établissements pénitentiaires (RIEP). • 9 commandes pour un montant total de 70 470 €.
Achat de façon : insertion d'encart, CD, enveloppes...	<ul style="list-style-type: none"> • ESAT. • 12 commandes pour un montant total de 8 220€.

Circulaire du 3 décembre 2008	Actions menées en 2011 et 2012	En 2013	En 2014
Tri des déchets	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Tri des consommables d'impression. ➢ Suivi des déchets d'équipements électriques et électroniques. ➢ Animations dans le cadre de la semaine européenne de réduction des déchets. ➢ Déploiement du tri du papier dans les bureaux du site Desaix. ➢ Sensibilisation au tri des déchets. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sensibilisation au tri des déchets. ➢ Organisation du tri des déchets papier de bureau sur le site Voltaire, 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Collecte des déchets de consommables d'imprimantes. 1 produit neuf fourni en échange d'1 usagé. ➢ Mise en place du tri des déchets d'emballages de cafeteria (gobelet, canette, etc.) sur les sites Desaix et Voltaire ➢ Sensibilisation au tri et à la réduction des déchets ⁽¹⁾
Consommations	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sensibilisation à la consommation de papier dans les bureaux. Réduction des consommations d'eau. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sensibilisation aux éco-gestes liés aux consommations de bureaux (papier, énergie). 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sensibilisation aux éco-gestes liés aux économies d'énergie.
Déplacements professionnels raisonnés	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Développement du covoiturage intersite. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Remplacement d'une voiture à essence par un véhicule électrique. ➢ Aménagement d'un local vélo sur le site Desaix. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Remplacement de 2 véhicules à essence par 2 véhicules électriques. ➢ Promotion de la visio-conférence pour les réunions inter-sites.

⁽¹⁾ Dans le cadre de la semaine européenne de la réduction des déchets, l'exposition «Plu'Belles» a été proposée aux personnels des sites Desaix, Voltaire et Metz : un témoignage photographique de Phoebe Blackburn sur les poubelles du monde.

- **Des comportements écoresponsables.** Depuis 2011, la DILA sensibilise ses équipes à l'adoption de comportements écoresponsables. En 2014, ces actions ont porté sur les déplacements intersites et le tri des déchets.



Un employeur responsable – questions 2 et 3 de l'ISO 26000

Santé au travail et prévention risques professionnels

La politique de prévention des risques professionnels de la DILA s'appuie sur trois principaux axes de travail :

- l'aménagement des postes de travail en hauteur et la prévention du risque de chute ;
- les circulations et la prévention du risque de chute de plain-pied ;
- l'évaluation du risque chimique au secteur impression.

La DILA poursuit également son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS). La démarche, lancée en 2009, s'est fixée, entre autres

objectifs, de former l'ensemble des « cadres encadrants » à cette question d'ici 2015. Fin 2014, 126 d'entre eux (79 %) étaient formés.

Par ailleurs, la DILA peut compter sur 93 secouristes bénévoles, dont 6 nouveaux formés en 2014 et 54 ayant bénéficié d'une formation renouvelée.

Enfin, 21 personnes ont été sensibilisées à la lutte contre l'incendie et à la manipulation des extincteurs.

Solidarité internationale



Les référents du Développement durable :

- RGAA.
- certifiée ISO 14001 sur ses activités d'imprimeur, par SOCOTEC.
- Certifiée PEFC par FCBA.
- Imprim'vert.
- Bilan Carbone de l'année 2011, réalisé par Eco-Act, 2013.

La DILA a renouvelé son partenariat de congé solidaire avec l'association Planète Urgence. Le dispositif offre, depuis 2013, la possibilité aux personnels de partir en mission de solidarité internationale, à raison de 6 départs par an. À ce jour, deux personnes l'ont utilisé.



En mission au Zimbabwe, 2014.

ANNEXES

Annexe 1 – Textes de références

Annexe 2 – Etats comptables et financiers

ANNEXE I

Textes de références

- Arrêté du 13 avril 2012 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'administration légale et administrative
- Arrêté du 11 janvier 2010 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un COEPIA

ANNEXE II

États comptables et financiers

États comptables et financiers 2014

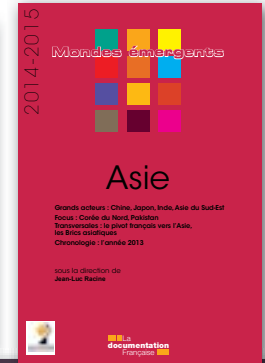
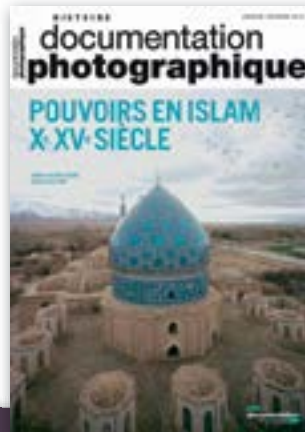
NB : Bilan et Compte de résultat simplifiés du budget annexe avant retraitement et intégration.

Budget annexe "Publications officielles et information administrative"

Actif		2014	2013	2012	2011
Actif immobilisé	Immobilisations incorporelles	24 121 413	26 480 324	23 748 079	20 198 591
	Immobilisations corporelles	29 111 360	31 711 854	31 811 441	46 019 057
	Immobilisations financières	117 874	112 864	165 825	213 856
	<i>sous-total 1</i>	53 350 647	58 305 041	55 725 345	66 431 503
Actif circulant	Stocks	5 676 122	5 520 568	3 109 315	4 485 453
	Avances et acomptes versés sur commandes	252 647	157 529		274 872
	Créances	25 909 508	29 509 258	29 114 030	40 439 092
	Trésorerie	448 572 110	430 010 530	404 658 697	367 879 877
	<i>sous-total 2</i>	480 410 387	465 197 885	436 882 042	413 079 295
Total	533 761 033	523 502 926	492 607 387	479 510 798	
Charges					
	Charges d'exploitation	194 293 522	181 415 384	181 401 512	168 081 573
	Charges financières	216	104	171	2 481
	Charges exceptionnelles	6 552 082	313 452	8 159 692	431 394
	Excédent * =		28 586 343	17 213 422	46 739 448

* au sens comptable pour la notion budgétaire voir page 73

		2014	2013	2012	2011
Passif					
Capitaux propres	Capital	18 528 209	18 580 224	18 580 224	24 545 901
	Réserves	474 970 619	446 384 276	431 731 673	384 992 226
	Report à nouveau	12 103 014		-2 560 819	
	Résultat	-1 319 850	28 586 343	17 213 422	46 739 448
	<i>sous-total 1</i>	504 281 992	493 550 843	464 964 500	456 277 574
Provisions pour risques et charges		6 320 092	6 615 822	6 118 389	1 470 546
	<i>sous-total 2</i>	6 320 092	6 615 822	6 118 389	1 470 546
Dettes	Dettes financières	8 843	8 843	8 843	8 843
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	449	449	0	449
	Autres Dettes	13 019 769	13 876 403	12 614 035	15 575 678
	Trésorerie	0	0	0	
	Produits constatés d'avance	10 129 888	9 450 566	8 901 620	6 177 708
	<i>sous-total 3</i>	23 158 949	23 336 262	21 524 498	21 762 678
Total		533 761 033	523 502 926	492 607 387	479 510 798
Produits					
	Produits d'exploitation	199 017 362	208 552 417	204 599 400	213 432 087
	Produits financiers	10	729	72	288
	Produits exceptionnels	508 597	1 762 136	2 175 325	1 822 521
	Déficit =	1 319 850			





DILA



Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix 75015 Paris

Tél. 01 40 58 75 00

www.dila.premier-ministre.gouv.fr

Direction de la communication

Tél. 01 40 15 70 42

dircom@dila.gouv.fr

