



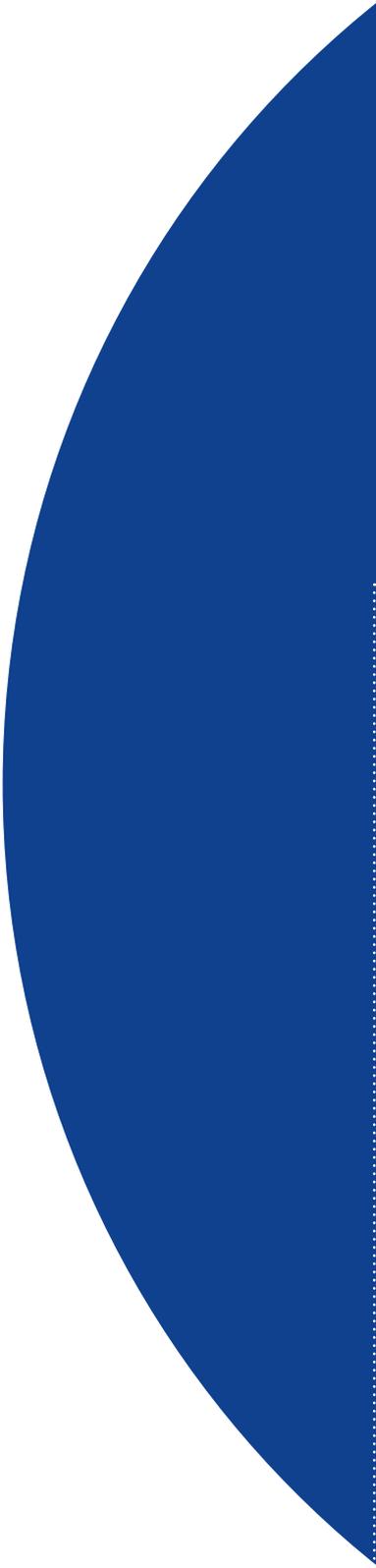
**PREMIÈRE
MINISTRE**

Direction de l'information
légale et administrative

*Liberté
Égalité
Fraternité*



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2022**

**DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE**

SOMMAIRE

5 Édito

8 L'essentiel en chiffres

- L'agenda

LA DIFFUSION LÉGALE

14 L'accès au droit

- Le *Journal officiel* de la République française
- *Légifrance*, le service public de la diffusion du droit
- Le programme « Nouveaux outils de production normative »

19 La transparence économique et financière

- La typologie et la volumétrie des annonces légales
- Les audiences et actualités des sites

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

24 *Service-public.fr*, un nouveau record d'audience

- Une nouvelle version au plus près des usagers
- De nouvelles démarches en ligne
- Un nouveau site dédié aux entrepreneurs

L'INFORMATION CITOYENNE, LE DÉBAT PUBLIC

32 *Vie-publique.fr* : une audience en croissance

35 *La Documentation française* : des publications au cœur de l'actualité

- Le conseil stratégique éditorial
- La collection *Doc' en Poche* fête ses dix ans
- Le bilan des éditions

42 L'activité d'imprimerie

- Bilan et résultats
- Une activité au service des partenaires publics
- Des investissements pour l'avenir

LA RELATION À L'USAGER

48 L'observatoire des usagers

- Droit, annonces économiques, information administrative... des équipes dédiées à la réponse aux usagers (professionnels ou particuliers)
- Un nouveau dispositif omnicanal de réponse aux usagers
- *Vie-publique.fr* à l'écoute des pratiques de ses lecteurs

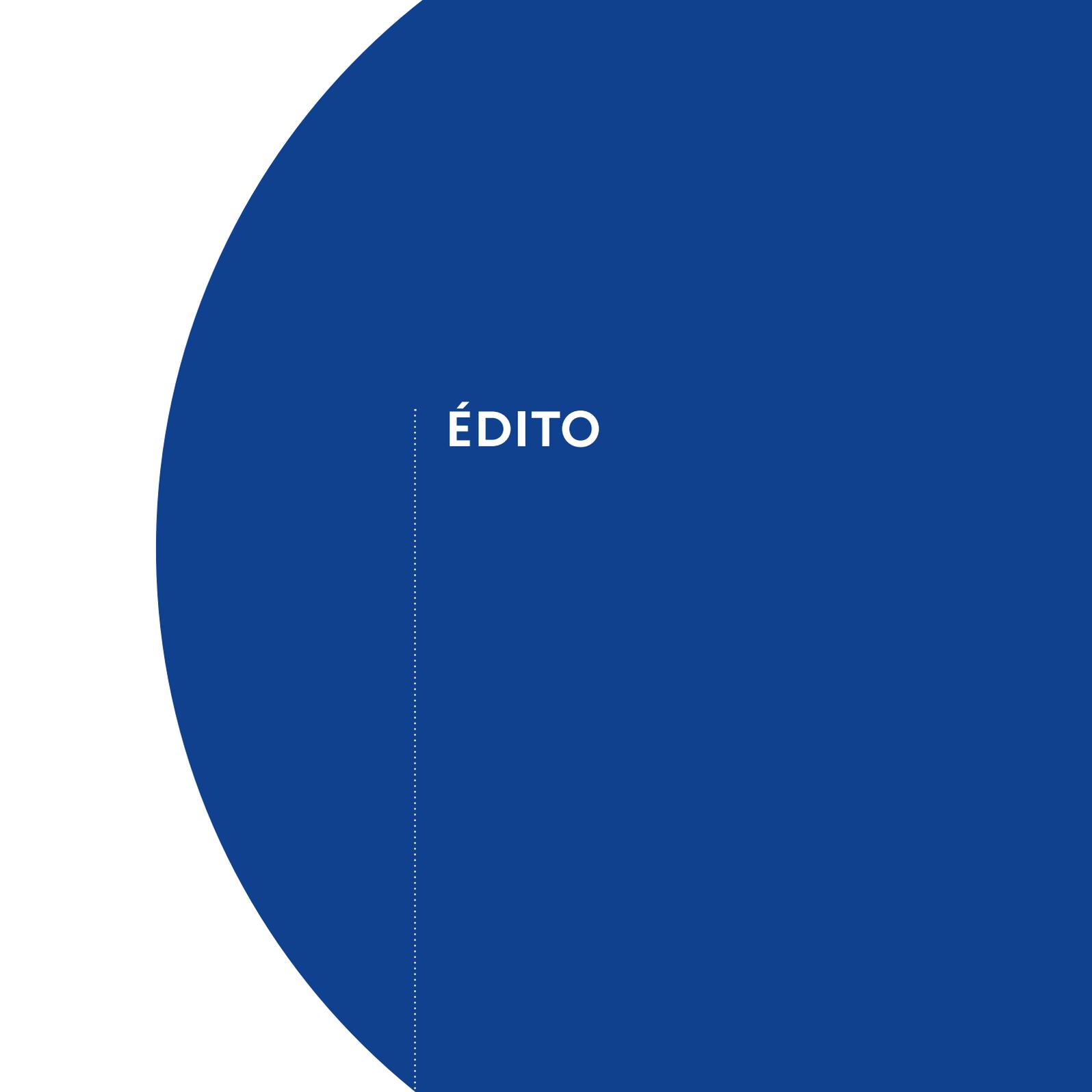
LES FONCTIONS SUPPORTS

54 Les systèmes d'information

- La communication
- Le secrétariat général
 - L'appui au pilotage et les affaires juridiques
 - Les ressources humaines
 - Les affaires financières
 - L'agence comptable
 - La logistique, l'immobilier et les services

ANNEXES

- ### 77
- Statut et missions
 - Textes de référence
 - Organigramme



ÉDITO

#USAGERS

La satisfaction des usagers, le développement de nouveaux services, coconstruits avec eux et personnalisés, un accompagnement renforcé pour faciliter leur utilisation, une adaptation de l'offre à nos différents publics cibles : jeunes, acteurs publics, entreprises, personnes éloignées de l'administration ou du numérique, telles sont les ambitions fixées par le plan stratégique DILA 2024.

Pour y parvenir, la DILA met en œuvre des dispositifs d'amélioration de la satisfaction des usagers. Deux enquêtes de satisfaction inédites sur *Légifrance* et sur les sites d'annonces économiques ont été lancées. L'Observatoire des usagers a été créé en mars 2022 pour faire progresser l'écoute des usagers sur l'ensemble des produits de la DILA, en renforçant la connaissance de leur profil et de leurs attentes et en partageant les bonnes pratiques.

En 2022, le déploiement d'une plateforme omnicanale de traitement des échanges directs avec les usagers (téléphone, messagerie et réseaux sociaux), aboutissement de 18 mois de travaux, a également été une étape importante en vue d'améliorer la relation aux usagers. Au-delà de l'apport de l'outil lui-même, ce projet favorise les échanges entre les différentes équipes de réponse à l'utilisateur et leur montée en compétence. Il permettra de capitaliser sur le retour d'expérience des usagers à travers les questions posées à nos équipes, pour améliorer nos produits.

#INNOVATION

Les sites de la DILA ont enregistré en 2022 un nouveau record d'audience, avec 769 millions de visites, soit 16,6 % de plus qu'en 2021. C'est le résultat d'un effort continu pour innover et essayer de toujours mieux répondre aux attentes de nos publics cibles.

En 2022, la DILA s'est tournée vers les entrepreneurs et créateurs d'entreprise en ouvrant en février le site *entreprendre.service-public.fr*, qui a vocation à devenir le site de référence d'information et d'orientation des entreprises pour leurs relations avec l'administration, comme *service-public.fr* l'est pour les particuliers. Les sites d'annonces économiques, qui avaient peu évolué ces dernières années, ont été sécurisés

et profondément modernisés en adoptant le système de design de l'État. Légifrance a continué à évoluer pour tenir compte des remontées des professionnels du droit, avec notamment des améliorations attendues dans l'accès aux jurisprudences.

Le site *service-public.fr* a connu une refonte importante en juillet, en se restructurant autour des événements de vie des usagers, en renforçant la personnalisation de l'information et l'identification des différents dispositifs d'accompagnement de l'utilisateur dans ses démarches et en modernisant son apparence en passant au système de design de l'État.

L'offre éditoriale n'a pas été en reste, que ce soit avec le site *vie-publique.fr* ou les ouvrages de La Documentation française, qui renforcent leur complémentarité. Elle a pour objectif d'éclairer le citoyen sur les questions au cœur du débat public, en adaptant ses contenus, en les diversifiant et en offrant des formats variés sans renier son exigence d'excellence dans la diffusion d'une information exacte, objective et exhaustive. L'année électorale a particulièrement mis en lumière l'importance de cette mission et des partenariats ont été noués pour toucher davantage les jeunes.

Ce souci d'innovation s'illustre également dans les activités régaliennes avec les avancées notables qu'a connues cette année le programme : "Nouveaux outils de production normative" (NOPN). Lancé en janvier 2021 par le secrétariat général du Gouvernement et la DILA, ce programme vise la transformation numérique de la chaîne de production des normes françaises, en combinant la modernisation des outils, l'évolution des métiers et la simplification des pratiques de rédaction, en lien avec l'ensemble des acteurs concernés (ministères, Conseil d'État, Assemblée nationale, Sénat...). Le programme a intégré le panorama des grands projets numériques de l'État et a débuté sa phase de réalisation. Il s'appuie sur l'actuelle chaîne applicative, notamment SOLON qui a connu une refonte importante début 2022, pour déployer progressivement, à compter de 2023, de nouvelles briques applicatives modernisant, remplaçant ou complétant celles existantes, avec notamment la mise en service d'un éditeur légistique qui facilitera la rédaction d'un texte normatif.



Anne Duclos-Grisier

Directrice
de l'information légale
et administrative

#TRANSFORMATION

La DILA est une administration singulière qui, en plus de ses activités numériques, conserve une maison d'édition et une imprimerie au service des ministères et des institutions. Cette activité industrielle s'adapte en continu pour suivre les évolutions du marché, avec la recherche d'une qualité et d'une productivité accrues, dans un contexte rendu plus difficile par l'augmentation du coût des matières premières et de l'énergie ainsi que par la diminution de la demande. Elle se doit également de respecter des critères toujours plus exigeants en matière de développement durable et d'éco-responsabilité. Cette activité se réinvente, avec l'arrêt effectif de la rotative fin 2022 et la concentration de l'offre de services sur les machines feuilles en offset et l'impression numérique. La mise en place du *web to print*, qui permet de proposer aux clients réguliers un processus de commande en ligne, poursuit cette évolution.

#EFFICIENCE

Nos produits et nos services répondent à l'exigence forte de qualité, de fiabilité et de continuité de service pour un accès sécurisé et continu. Notre vigilance aura été maximale en 2022 avec des risques de cyberattaque majeurs. Des travaux de fond ont été réalisés pour protéger la chaîne régaliennne et faciliter la continuité et la reprise d'activité en cas d'attaque ou d'incident.

La préparation du changement d'hébergement des sites internet a également été un sujet majeur en 2022. Sa réussite s'est concrétisée par le passage de *vie-publique.fr* dans un hébergement *cloud* et la migration de l'éco-système *service-public.fr* et de Légifrance vers de nouvelles infrastructures au premier trimestre 2023, sans aucune perturbation pour l'utilisateur. Invisibles également pour l'utilisateur mais essentielles pour garantir de manière pérenne nos capacités d'action, les fonctions support ont également quelques belles réussites à leur actif en 2022. Une programmation budgétaire pluriannuelle détaillée a pour la première fois, été réalisée pour garantir la soutenabilité de nos orientations stratégiques et renforcer nos outils de pilotage financier. L'amélioration de nos processus RH permet d'être beaucoup plus

efficace sur nos recrutements et l'intégration des nouveaux arrivants et de construire une vision pluriannuelle de nos besoins en effectifs et compétences.

#COLLECTIF

Le plan stratégique 2024 a mis l'accent sur l'importance de renforcer le collectif au sein de la DILA, en s'appuyant notamment sur un souci partagé de qualité de vie au travail et d'engagement en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Les questions de responsabilité environnementale sont venues au premier plan en 2022. La DILA a réalisé son bilan carbone en intégrant pour la première fois la consommation de carbone induite par l'utilisation par les usagers de ses services numériques. Un plan d'action en a été tiré, venant s'ajouter aux nombreuses actions déjà entreprises pour réduire les déchets et la consommation d'énergie, et prévoyant notamment une attention accrue à l'éco-conception de nos sites internet.

L'élaboration en 2022 d'un schéma directeur immobilier pluriannuel a permis de projeter une installation plus cohérente et fonctionnelle des équipes, d'inscrire les nouvelles exigences environnementales dans le programme de travaux, d'optimiser et d'assurer une meilleure gestion des locaux et de leur entretien. L'objectif ultime est bien de favoriser un environnement de travail adapté aux nouvelles méthodes de travail et agréable à vivre, tout en maîtrisant les coûts immobiliers.

Enfin, le renforcement du collectif et la promotion de la qualité de vie au travail résultent aussi de l'accumulation de « petites » actions dans la durée, qui font progressivement évoluer la manière de travailler ensemble : le lancement de projets concrets proposés par les agents eux-mêmes, le retour des moments de convivialité permis par la fin de l'épidémie de Covid, le développement de travaux transverses entre les différents services de la DILA qui font tomber les cloisons naturelles, l'effort de formation des agents et des encadrants ...

2023 s'inscrit dans la continuité de ces grands axes afin de poursuivre la mise en œuvre de notre plan stratégique.

Administration centrale relevant des services de la Première ministre, placée sous l'autorité de la secrétaire générale du Gouvernement, la direction de l'information légale et administrative (DILA) vise à :

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

L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

769

millions de visites sur l'ensemble des sites de la DILA

+ 16,6 %
de progression d'audience des sites de la DILA

531 collaborateurs

(dont 46 agents mis à disposition [MAD])
et 136 salariés de la société anonyme de composition et d'impression des *Journaux officiels* (SACIJO) travaillant exclusivement pour la DILA.

85 % d'agents ont recours au **télétravail** (hors agents MAD, postés et apprentis)

50 % de femmes
au sein de l'encadrement supérieur

8,1 % de bénéficiaires
de l'obligation d'emploi (BOETH)

28 apprentis répartis dans 14 départements

224 formations suivis par 461 agents



578

millions de visites
sur [Service-public.fr](https://www.service-public.fr)
+ 15,5 % d'audience



+ 32,4 % pour la rubrique « Actualités »
(98,4 millions de visites)

8,4 millions de démarches en ligne

Plus de 400 000 messages et appels
téléphoniques des usagers traités

dont

30

millions de visites
sur [Entreprendre.service-public.fr](https://www.entreprendre.service-public.fr)

151

millions de visites
sur [Legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)
+ 19,5 % d'audience

32 758

textes publiés au JO
(- 17,4 % par rapport à 2021)
130 492 abonnés au sommaire du JO

8,5

millions de visites
sur les sites d'annonces

[Bodacc.fr](https://www.bodacc.fr)

[Boamp.fr](https://www.boamp.fr)

[Journal.officiel.gouv.fr](https://www.journal-officiel.gouv.fr)

3 724 135 annonces légales publiées

31

millions de visites
sur [Vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr)
+ 23 % d'audience



94 ouvrages papiers

140 productions numériques

aux éditions de *La Documentation française*

2022

L'AGENDA

01

JAN

- Mise en production de la refonte de SOLON*

02

FEV

- Recette applicative, la DILA : 1^{ère} administration certifiée TMMI (référentiel de bonnes pratiques spécifiques aux tests logiciels)
- Signature de la convention avec l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle des personnes placées sous main de justice - ATIGIP visant à transférer du matériel informatique réformé ainsi qu'une machine de routage à des établissements pénitentiaires
- 8 février:** Ouverture du nouveau site dédié à l'information des entrepreneurs : *entreprendre.service-public.fr*



- Validation du schéma directeur immobilier

03

MAR



- 322 000 demandes d'inscription en ligne sur les listes électorales le 2 mars
- Lancement de l'Observatoire des usagers
- Questions internationales : À quoi sert l'OTAN ?

04

AVR

- Accueil des talents féminins du numérique à la DILA
- Campagne de prévention sur les écogestes
- *entreprendre.service-public.fr* sur le salon Go Entrepreneurs avec le MINEFI
- 10 avril :** Plus d'1 million de consultations de sa situation électorale sur *service-public.fr*
- Festival du livre à Metz
- Collectif : lancement d'un appel à projets

05

MAI

- Salon du livre judiciaire
- Nouvelle maquette pour *Cahiers Français*, *Découverte de la vie publique* et *Doc'en Poche*
- Formation *Les gestes qui sauvent*

06

JUIN



- Semaine de la qualité de vie au travail
- Fête de la musique de la DILA
- Festival Les passeurs de livres à Alès
- Modernisation des sites économiques (BODACC, BOAMP, *journal-officiel.gouv.fr*)
- Atelier Légifrance à l'École nationale de la magistrature

07
08



18 juillet : Nouveau *service-public.fr* intégrant le système de design de l'État.

- Refonte de l'annuaire de l'administration sur *service-public.fr*

09
SEPT

- Accueil d'une délégation officielle ouzbèque
- Forum interne Santé-Sécurité au travail



22-24 septembre :

- 18^e édition du *European Forum of official Gazettes, Luxembourg*
- La collection *Doc'en Poche* fête ses 10 ans



10
OCT

- *Vie-publique.fr* a 20 ans
- Démarrage du développement de l'éditeur légistique EDILE
- Forum social pour les agents de la DILA
- Les Rendez-Vous de l'Histoire à Blois
- Salon du Livre juridique au Conseil constitutionnel

17 octobre : nouvelle montée de version « fonctionnelle » de *Légifrance*



11
NOV

- Journées d'intégration des nouveaux arrivants
- Séminaire managers et recruteurs sur le handicap et l'emploi
- Les Rendez-vous de la Transformation du droit



- Salon des Maires
- Accueil d'une délégation officielle du Vietnam

23 novembre : *Vie-publique.fr* primé : Grand prix du Search



12
DEC

- Élections professionnelles dans la fonction publique
- 15 décembre :** Forum de l'emploi numérique de l'État
- Évolution de l'activité de l'imprimerie : arrêt de la rotative
 - Formation *Les gestes qui sauvent* au Centre d'appels interministériel de Metz

* SOLON Système d'Organisation en Ligne des Opérations Normatives



**LA DIFFUSION
LÉGALE**



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

- la publication des lois et des actes administratifs : article 1^{er} du code civil ;
- la publication du compte rendu intégral des débats des assemblées parlementaires : 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.

Elle contribue également à la transparence de la vie associative, économique et financière par la publication d'informations (annonces civiles et commerciales, de marchés publics).

L'accès au droit

Le Journal officiel de la République française (JORF)

Avec 32 758 textes, le nombre des textes publiés au JORF est en baisse de 17,4 % par rapport à 2021, le nombre de pages publiées diminue de 18,5 % par rapport à 2021 avec 76 561 pages. La part des textes à publier « de rigueur et urgents » (i.e. sous 24 heures ou sous 48 heures) augmente (76 % contre 74,3 % en 2021). Cette augmentation résulte de l'accroissement du nombre de textes à publier dès le lendemain (32,2 %), qui s'explique notamment par une accélération des demandes de publications urgentes à l'approche des dates d'élections.

Le nombre d'abonnés au sommaire électronique interactif est en progression. Ils sont 130 492 en décembre 2022 à recevoir le sommaire chaque matin, contre 120 268 en 2021.

En volume de textes, ce sont toujours les textes généraux qui constituent la part la plus importante des textes publiés (10 866 textes), avant les mesures normatives (9 939 textes) dont la proportion progresse (30,3 % contre 24,3 % en 2021). Viennent ensuite les annonces judiciaires (3 129), en fort recul par rapport à 2021, du fait de la réforme de la procédure de changement de nom applicable à compter du 1^{er} juillet 2022. Les textes des juridictions et autorités administratives indépendantes (2 481), les avis et communications (1 952) et les informations parlementaires (1 767) constituent l'essentiel des autres publications.

Les ministères sont à l'origine de 24 995 textes, soit 76,3 % du total des textes publiés en 2022. Les trois principaux émetteurs restent inchangés : le ministère de la justice (15,8 %), le ministère chargé de la santé (12,5 %) et le ministère chargé du travail (11,9 %).

Le JORF	2022	2021
Textes publiés	32 758	39 668
Volumétrie pages PDF	76 561	93 889
Horaire moyen de réception du sommaire	1 h 16	1 h 29
Les délais de publication		
Dits de rigueur (i. e. à publier sous 24 heures)	32,3%	22,7%
Dits urgents (2 à 4 jours)	43,8%	51,6%
Textes à publier en urgence	76,1%	74,3%
Dits sans priorité (publiés sous 5 jours)	24,1%	25,7%
Rubriques	2022	2021
Textes généraux	33,2%	29,6%
Mesures nominatives	30,3%	24,3%
Annonces judiciaires et légales	9,6%	20,3%
Nature des textes et évolution	2022	2021
Lois (dont ratification)	62 lois	89 lois
Arrêtés	52,6%	44,6%
Décrets	12,4%	10,0%
Décisions	8,0%	8,9%

Les émetteurs de textes	2022	2021
Les ministères	76,3%	63,9%
Ministère de la justice	15,8%	17,2%
Ministère des solidarités et de la santé	12,0%	12,5%
Ministère chargé du travail	11,9%	12%
Ministères de l'intérieur	10,9%	9%
Ministères économiques et financiers	9,5%	8,3%
Ministère chargé de l'écologie	7,7%	5,6%
Ministère chargé de l'agriculture	5,9%	5,9%
Les autorités administratives indépendantes	6,7%	8,3%
ARCOM	59,4%	42,6%
Commission nationale du débat public	5,5%	4,6%
Commission de régulation de l'énergie	4,9%	3,6%
Les juridictions	0,9%	0,6%
Conseil constitutionnel	59,5%	50,4%
Conseil d'État	20,4%	27,7%
Cour des comptes	13,7%	14,1%

Les autorités administratives indépendantes ont publié 2 182 textes, soit une baisse de 33,7 %. Le premier émetteur est l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique), née de la fusion du Conseil supérieur de l'audiovisuel et de la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet, qui, avec 1 296 textes, représente 59,4% du périmètre, suivi par la Commission nationale du débat public avec 121 textes, 5,5% du périmètre, et la Commission de régulation de l'énergie avec 106 textes, 4,9% du périmètre.

Les juridictions ont émis 299 textes : le Conseil constitutionnel avec 178 textes représente plus de la moitié de la rubrique (59,5%), viennent ensuite le Conseil d'État (61 textes, 20,4%) puis la Cour des comptes (41 textes, 13,7%).

L'activité de publication des éditions parlementaires représente 33 942 pages (pour

46 584 en 2021), soit une baisse de 27,1% liée à la tenue des élections législatives qui a conduit à une interruption de la session parlementaire : **Assemblée nationale** : 11 761 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 6 731 pages pour les questions écrites ; **Sénat** : 8 445 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 7 005 pages pour les questions écrites.

Les éditions parlementaires	2022	2021	2022/2021
Assemblée nationale	18 492	27 393	-32,5%
Comptes rendus intégraux des débats	11 761	18 125	-35,1%
Questions-réponses	6 731	9 268	-27,4%
Sénat	15 450	19 191	-19,5%
Comptes rendus intégraux des débats	8 445	12 034	-29,8%
Questions-réponses	7 005	7 157	-2,1%
Total éditions parlementaires	33 942	46 584	-27,1%

Le programme « Nouveaux outils de production normative »

La transformation numérique de la chaîne de production des normes françaises

Depuis 2021, le secrétariat général du Gouvernement et la DILA sont engagés dans un vaste programme de modernisation de la chaîne de production de l'ensemble des textes publiés quotidiennement au *Journal officiel* (lois, décrets, arrêtés, avis...). Ce programme (NOPN) combine rénovation des outils existants, création de nouvelles applications, évolution des métiers et simplification des pratiques de rédaction en lien avec l'ensemble des acteurs concernés (ministères, Conseil d'État, Assemblée nationale, Sénat...). L'idée principale consiste à mettre en place un cercle vertueux de production, d'enrichissement et de diffusion des données normatives structurées. Le programme, qui recouvre plusieurs projets applicatifs, a reçu un avis conforme de la direction interministérielle du numérique et a intégré le panorama des grands projets numériques de l'État en début d'année 2022. Depuis lors, sa phase de réalisation a débuté.

La création de l'éditeur légistique EDILE

Le programme vise notamment à faciliter le travail des agents publics dans la rédaction

des projets de textes normatifs grâce à l'utilisation d'un outil dédié, particulièrement innovant, déclinant les règles et pratiques rédactionnelles dont bien entendu celles du guide de légistique. Cet éditeur légistique, dénommé EDILE, permettra aux rédacteurs de réduire les tâches de pure forme au profit des tâches de fond, et donc de la qualité du droit.

L'utilisateur pourra, à partir des dernières versions des textes disponibles sur Légifrance, apporter toute modification nécessaire par ajout, suppression ou remplacement de mot et article (de la même manière que dans un traitement de texte). Seront alors automatiquement générées les traductions légistiques, constituant le futur projet de texte ayant vocation à être validé par les autorités, ainsi qu'une prévisualisation du texte une fois consolidé. Cela permettra de lier systématiquement chaque modification prévue par le texte et son résultat en droit positif, ce qui profitera aux rédacteurs, comme aux correcteurs et signataires.

Le développement en méthode agile de cette application a débuté en 2022 et capitalise sur les travaux d'une start-up d'État de la direction générale du Trésor (dont l'équipe a, depuis lors, rejoint la DILA). Une expérimentation d'une première version d'EDILE est envisagée fin 2023.

La rénovation de SOLON, futur cœur de chaîne applicative

L'application SOLON, pour « système d'organisation en ligne des opérations normatives », est utilisée depuis une quinzaine d'années pour l'échange des projets de textes entre les acteurs intéressés (ministères, Parlement...). En janvier 2022, a été mise en production une évolution majeure, tant fonctionnelle que technique, ayant nécessité deux ans de travaux. Cette application a vocation à connaître de nouvelles évolutions significatives et ce dès 2023 pour en faire le futur cœur de chaîne applicative et accroître ainsi ses fonctionnalités comme son nombre d'utilisateurs.

L'utilisation de l'intelligence artificielle comme appui à la consolidation (projet THEIA)

Après une preuve de concept réussie en 2021 de recours à l'intelligence artificielle pour faciliter le travail de consolidation des textes, le projet THEIA d'industrialisation de la solution a été initié en 2022. L'objectif est à la fois de fournir à court terme un



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Edile

Outil d'aide à la rédaction

appui aux équipes de la DILA pour produire du droit consolidé, et de pouvoir bénéficier, à plus long terme, d'outils facilitant le traitement de masse des données structurées normatives et d'améliorer leur niveau de qualité et d'exhaustivité.

Les prémices du futur référentiel unique de normes (RUNE)

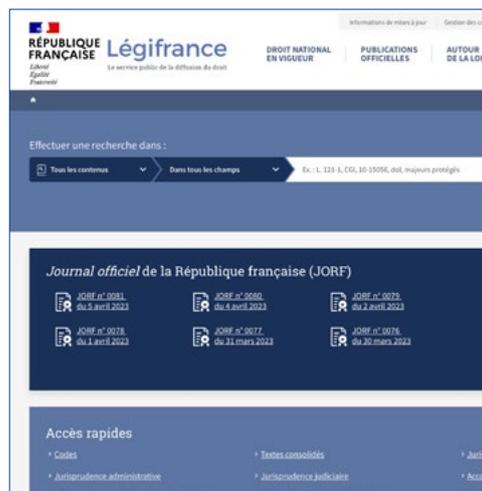
La dernière brique applicative consistera à remplacer les actuelles bases de données juridiques (BDJ) alimentant Légifrance par un référentiel unique de normes moderne, améliorant le stockage, le suivi et la diffusion des données structurées. Au cours de l'année 2022, d'importants travaux préparatoires consistant à décrire le modèle conceptuel des données ont été réalisés.

LES TUTORIELS LÉGIFRANCE

Pour rendre le droit encore plus accessible, les équipes de Légifrance ont complété les outils pédagogiques existants avec des tutoriels diffusés sur la chaîne Légifrance sur Youtube qui guident l'internaute, pas à pas, dans ses recherches sur le site.

Par exemple :

- le cas d'usage sur la recherche d'une décision par sa référence dans la jurisprudence ;
- cas d'usage sur la recherche de conventions collectives non en vigueur ;
- cas d'usage sur la recherche d'un article de code ;
- cas d'usage sur la recherche à partir d'un terme incomplet dans la jurisprudence.



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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit et sous l'autorité du secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale de Légifrance, la DILA exploite le site, assure la consolidation des codes, lois et règlements, et alimente les bases de données conventionnelles.

Légifrance permet ainsi d'avoir accès aux textes normatifs comme les codes, les lois, ainsi qu'aux actes à caractère réglementaire émanant des autorités de l'État, présentés sous une forme consolidée, c'est-à-dire telle qu'elle résulte des modifications successives apportées au texte dans le temps.

En 2022, 40 % des lois et des textes publiés sous la rubrique « Textes généraux » du *Journal officiel* (645 lois, 49 ordonnances, 1 555 décrets et 2 812 arrêtés, rectificatifs compris) ont été consolidés. Cependant, la rubrique « Textes généraux » contient également des types de textes qui n'entrent pas dans le champ des textes à consolider (régies de recette, délégations de signature, textes relatifs aux produits pharmaceutiques, approbations de plan de gestion, modifications

temporaires de cahier des charges...), aussi avec cette précision, le taux de consolidation se porte à 83,5 %. Les 16,5 % restants ne peuvent être traités en l'état actuel, en raison de leur rédaction même ou des limites inhérentes aux systèmes informatiques.

En 2022, le code pénitentiaire est entré en vigueur le 1^{er} mai, tandis que le code monétaire et financier a été enrichi d'un livre et de titres. L'audience de Légifrance sur l'année 2022 a atteint 151 millions de visites, record historique. Le nombre de visites est ainsi en progression de plus de 16 % par rapport à 2021 (mais qui avait été pénalisé par un décompte non exhaustif des visites). Il dépasse surtout le record d'audience de 2020 (145 millions de visites), qui était lié aux textes pris en raison de l'épidémie de la Covid. À ces visites directes, il convient d'ajouter près de 35 millions d'appels aux API (interface de programmation applicative).

La tendance à la hausse de la fréquentation résulte des évolutions intégrées au site en continu afin d'élargir progressivement l'audience et améliorer les résultats de recherche. C'est ainsi qu'en 2022 ont été réalisés :

- le développement de l'accessibilité numérique du site, qui atteint désormais un taux de conformité au RGAA 4 de 83,9 % ;
- l'accès aux données du Bulletin officiel des décorations, médailles et récompenses depuis 2014 ;
- l'ajout du bouton « Aujourd'hui » pour permettre d'accéder en un clic à la version du texte/ de l'article consulté à la date du jour ou l'accès simplifié au contenu des articles abrogés ;
- la fusion des conventions collectives ;
- l'amélioration de la navigation dans les codes avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ;
- s'agissant de la jurisprudence, l'ajout du plan de classement des jurisprudences judiciaire et administrative et la refonte de la page de recherche avancée en facilitent la consultation ;
- le positionnement à la bonne page du texte recherché lors de la consultation des JO anciens numérisés.

La transparence économique et financière

La DILA diffuse :

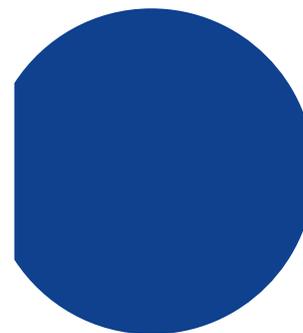
- les annonces de marchés publics sur boamp.fr ;
- les annonces à caractère civil (avis de rétablissement personnel, surendettement des particuliers, avis d'acceptation de succession à concurrence de l'actif net) et à caractère commercial (formalités relatives au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives, procédures de conciliation ou procédure de rétablissement professionnel) sur bodacc.fr ;
- les annonces publiées au bulletin des annonces légales obligatoires (BALO) relatives aux informations réglementées des sociétés faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit sur *journal-officiel.gouv.fr* ;
- les annonces 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 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*.

La typologie et la volumétrie des annonces légales

En 2022, 3 724 135 annonces légales du champ économique ont été publiées, soit une légère augmentation de 1,4 % par rapport à 2021. Après 2 années impactées par la crise sanitaire, l'activité de publication est stable au BOAMP et au BALO.

Au BODACC, l'augmentation est portée par les radiations publiées au BODACC B* (+ 21,8 %). On peut également noter la baisse importante des publications au BODACC A (- 7,9 %), en lien avec la baisse des créations (- 10,9 %). Au JOAFE, la forte augmentation (+ 9,6 %) est due à la forte activité de dépôts des comptes annuels (+ 11,4 %).

La DILA est également membre du Groupement d'intérêt public (GIP) qui produit le Portail de la publicité légale des entreprises (PPLE). Réunissant le Conseil national



Avis publiés et comptes annuels diffusés	2022	2021	2022/2021
BODACC *	3 441 948	3 402 339	1,2 %
BODACC A	762 534	828 715	- 8,0 %
BODACC B	865 778	795 165	8,9 %
BODACC C	1 813 636	1 778 459	2 %
BOAMP	146 152	145 159	0,7 %
Avis sur formulaire national standard (FNS)	56 051	57 888	- 3,2 %
Avis au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE)	77 200	74 076	4,2 %
Avis MAPA marché <90 k€	12 901	13 195	- 2,2 %
BALO	4 202	4 173	0,7 %
JOAFE	131 833	120 226	9,6 %
Annonces publiées	111 675	102 138	0,7 %
Comptes annuels diffusés	20 158	18 088	11,4 %
Total	3 724 135	3 671 897	1,4 %

(*) Depuis le 10 janvier 1986, le BODACC est publié en trois éditions : BODACC A (ventes et cessions, créations d'établissement, immatriculations, prévention des difficultés des entreprises et procédures collectives), BODACC B (modification diverses, radiations), BODACC C (avis de dépôts des comptes de sociétés).

Les audiences et actualités des sites

Bodacc.fr

Après une baisse de fréquentation en 2021 (2,9 millions), l'audience du site *bodacc.fr* est plus représentative en 2022 avec 4,19 millions de visites (+ 43,9 %), l'année 2021 et le début de l'année 2022 étant marquées par une comptabilisation non exhaustive des visites sur les sites économiques. Le site offre un accès automatique à son interface de programmation d'application (API).



Boamp.fr

S'agissant de *boamp.fr*, 1,56 million de visites ont été enregistrées en 2022 (- 8 % par rapport à 2021), une baisse expliquée par la migration vers la nouvelle plateforme. Des travaux ont été engagés pour optimiser le référencement sur les moteurs de recherche. Le site offre également un accès automatique à son interface de programmation d'application (API).



Journal-officiel.gouv.fr

Journal-officiel.gouv.fr permet la consultation des annonces des associations,

fondations d'entreprises, fonds de dotation et fondations partenariales (JOAFE – *Journal officiel des associations et fondations d'entreprise*) ainsi que le dépôt des comptes annuels, des annonces du Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO) et enfin des comptes des organisations syndicales et professionnelles. La fréquentation 2022 est de 2,8 millions de visites et enregistre une légère augmentation par rapport à 2021 (+ 4,4 %). Ce site va également faire l'objet de travaux d'amélioration de son référencement.



Info-financiere.fr

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

En 2022, 31 687 documents (27 554 en 2021) ont été intégrés sur le site qui a enregistré près de 179 041 visites (+ 72,5 %).





des greffiers des tribunaux de commerce (CNGTC), l'Association de la presse pour la transparence économique et la DILA, ce GIP, créé en 2014, a pour objectif de proposer au public et aux professionnels l'accès à l'ensemble des informations publiques de toutes les entreprises inscrites ou susceptibles de l'être au registre du Commerce. Le portail permet l'accès aux annonces et informations légales des sites : www.actulegales.fr, www.infogreffe.fr et www.bodacc.fr. En 2022, la DILA a réaffirmé son engagement dans ce partenariat qui offre une synthèse des informations légales qu'elles soient issues de la presse spécialisée ou des administrations et institutions concernées.

Les éditions numériques
des *Journaux officiels*

En 2022, l'activité éditoriale des éditions des *Journaux officiels* a concerné le code électoral qui a fait l'objet d'une édition papier et les conventions collectives : particuliers employeurs et emploi à domicile ; boucherie, boucherie-charcuterie ; industrie du pétrole ; boulangerie-pâtisserie ; entreprises de propriété et services associés ; organismes de formation.

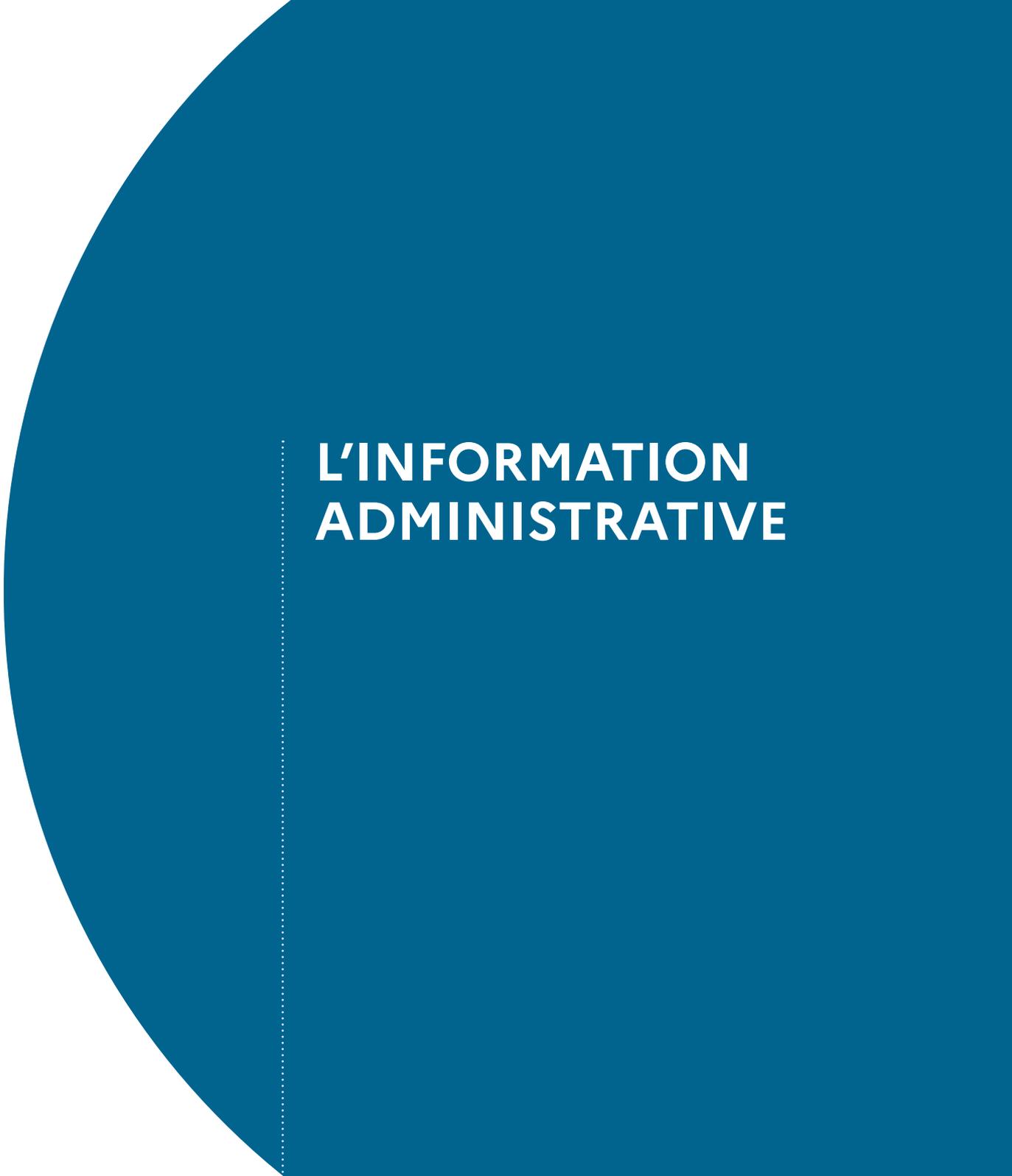
LES SITES ÉCONOMIQUES AU SYSTÈME DE DESIGN DE L'ÉTAT

Dans le prolongement de l'ouverture des données via les API en 2021, la DILA a poursuivi son objectif de simplifier l'accès aux données économiques : de nouvelles versions des sites économiques, appliquant le système de design de l'État, le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) pour les personnes en situation de handicap, ainsi que le règlement général sur la protection des données (RGPD) ont été mises en ligne en mars 2022 (journal-officiel.gouv.fr), juin 2022 (bodacc.fr) et juillet 2022 (boamp.fr).

La modernisation de ces sites s'inscrit dans la continuité de la politique publique de la donnée, impulsée par le Gouvernement. Les évolutions visent à rationaliser la mise à disposition des données économiques et en faciliter l'accès grâce aux API. De la simple recherche à l'analyse, les nouvelles fonctionnalités ont été pensées pour simplifier chaque utilisation, tout en assurant la protection des données des entreprises et des particuliers.

Bodacc.fr bénéficie d'une recherche améliorée et propose des filtres disponibles tout au long de la recherche pour affiner et ajuster les critères. Sur les avis de rétablissement personnel, il est maintenant possible de sélectionner une période de parution ainsi que de trier les résultats par nom. Pour toute interrogation, la foire aux questions (FAQ) est aujourd'hui structurée par thématique et présentée de manière plus ergonomique. En complément, un glossaire est à disposition.

Boamp.fr intègre de nouveaux critères de recherche, pour accéder directement aux marchés de fournitures, services ou travaux. Au même titre que *bodacc.fr*, des filtres offrent la possibilité d'affiner la recherche. Il est maintenant possible de créer un compte avec une simple adresse mel et un mot de passe ou encore via FranceConnect. Le service d'alerte permet d'enregistrer ses recherches récurrentes sur un espace personnel et de recevoir une notification à chaque nouvelle publication d'une annonce répondant aux critères prédéfinis. Les services de recherche ou d'alerte ont également bénéficié d'une mise à jour des comptes avec 26 000 comptes d'alertes sur *boamp.fr*, et plus de 16 000 sur *bodacc.fr*.



**L'INFORMATION
ADMINISTRATIVE**

La direction de l'information légale et administrative permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations, et de faciliter leurs démarches administratives

en assurant la gestion du site officiel de l'administration française *service-public.fr* et son écosystème (gestion de la relation usagers par téléphone, messagerie et sur les réseaux sociaux).



Service-public.fr, Un nouveau record d'audience

En 2021, *service-public.fr* avait franchi le seuil symbolique des 500 millions de visites. En 2022, l'audience progresse encore de 15,5 % avec 577,8 millions de visites.

Le trafic a été dynamisé par l'élection présidentielle et les élections législatives (information sur le vote par procuration, accès à la démarche en ligne de demande d'inscription sur les listes électorales, au formulaire CERFA relatif au vote par procuration, vérification de sa situation électorale, etc.).

L'augmentation des visites est aussi due à des sujets du quotidien : vacances scolaires, demande de titres d'identité, livret d'épargne populaire...

L'année 2022 se caractérise également par une forte hausse de l'utilisation des services en ligne :

8,4 millions de démarches opérées par la DILA ont été réalisées (2 100 784 millions de demandes d'actes d'état civil, 1 249 910 déclarations de changement de coordonnées, 300 836 déclarations de fraude sur une carte bancaire, 2 440 749 demandes d'inscription sur les listes électorales, etc.), auxquelles s'ajoutent 15 millions d'interrogations de sa situation électorale. Fin 2022, le site totalise 15 millions de comptes personnels. Le réseau social du site progresse également avec 83 515 abonnés *Twitter*, 73 284 abonnés *Facebook* et 2 140 abonnés à la chaîne *YouTube*.

Une nouvelle version au plus près des usagers

Issu d'un travail de co-construction avec des usagers sur le terrain, la refonte de *service-public.fr* a été mise en ligne en juillet 2022.



Adoptant le système de design de l'État, le site simplifie l'ergonomie et la navigation. Il propose des contenus plus simples, un accès facilité aux démarches, une orientation vers un contact de proximité (lieu physique) ou téléphonique pour répondre au besoin d'aide et d'information. La page d'accueil a été profondément revue pour proposer un accueil humanisé et centré autour des situations de vie (j'attends un enfant, Je déménage, Je recherche un emploi...). Pour répondre au besoin de contact exprimé par les usagers, le partenariat avec le réseau France services porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires s'est poursuivi étroitement. Il a permis de mieux articuler l'aide et le renseignement administratif aux usagers (formation des agents au site, mise en valeur du bloc France services sur la page d'accueil, visibilité des éléments de l'annuaire de l'administration sur les fiches d'information...) et de contribuer à répondre aux enjeux liés à l'illectronisme.

Élections 2022 : plusieurs téléservices proposés aux citoyens sur service-public.fr

– la vérification d'inscription sur les listes électorales (ISE), qui permet également depuis cette année de connaître son numéro national d'électeur, nécessaire pour établir une procuration, et de vérifier les informations relatives aux procurations données ou reçues ;

– la demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) ;

– l'inscription consulaire au registre des Français établis hors de France (IRF), en partenariat avec le ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

Plus de 4 millions d'appels au service de vérification d'inscription sur les listes électorales (ISE) pour les élections présidentielles ont été enregistrés pendant les 30 derniers jours de la campagne (environ 500 000 avant la clôture des inscriptions en 2021), avec un pic à près de 1,05 million le 10 avril.

Les inscriptions en ligne sur les listes électorales ont été closes le mercredi 2 mars à minuit, soit deux jours avant la fin des inscriptions en mairie, en application de l'article R. 5 du code électoral tel que modifié par l'article 25 du décret n° 2021-1740 du 22 décembre 2021 modifiant les dispositions du code électoral relatives au vote par procuration et portant diverses modifications du code électoral, avec le dépôt de 322 745 demandes en ligne le dernier jour (195 571 le 1^{er} jour).

La nouvelle version de la démarche de demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) a permis le dépôt au total de plus de 2,4 millions de demandes, dont plus de 1,45 million pendant les trente derniers jours.

Un peu plus de 74 000 inscriptions de Français vivant à l'étranger sur les listes consulaires ont été déposées (un peu moins de 25 000 en 2021).

De nouvelles démarches en ligne



La DILA opère, pour ses partenaires, des démarches en ligne de premier ordre comme, par exemple la demande d'inscription sur les listes électorales (ILE), le recensement citoyen obligatoire (RCO), la demande d'actes d'état civil (AEC) ou encore la demande de déclaration de changement de coordonnées (JCC).

En 2022, elle a accompagné la mise en ligne de nouvelles démarches pour :

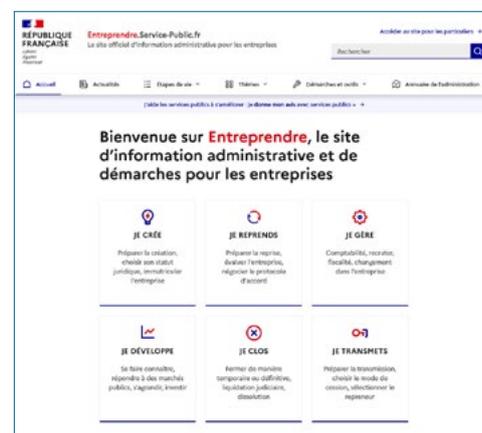
- la direction générale de la police nationale avec la démarche en ligne Arnaque sur Internet (ou Thésée) depuis le 15 mars, qui permet aux usagers de faire un signalement ou de déposer une plainte en ligne pour des faits tels que le piratage de boîte méls, une escroquerie sur des sites internet frauduleux ou encore du chantage à la webcam. Dans le cas des plaintes, le traitement est 100 % dématérialisé puisque des officiers de police valident la plainte et transmettent un procès-verbal dans le porte-document du compte *service-public.fr* ;
- la direction générale de la prévention des risques (Écologie) en mai avec la procédure d'enregistrement en ligne des installations classées pour la protection de l'environnement (EICPE), qui complète les procédures de déclaration et d'autorisation environnementales déjà existantes ;

- la direction de l'eau et de la biodiversité (Écologie), avec la démarche de déclaration des « Installations Ouvrages, Travaux, Activités » (IOTA), qui a été mise en ligne en juillet ;
- la police et la Gendarmerie nationales, en juin, avec une version majeure de la démarche « Opération tranquillité vacances », qui permet désormais aux usagers de l'ensemble du territoire, en métropole et Outre-Mer, de signaler aux forces de l'ordre une absence de leur domicile. Ce service était auparavant réservé au périmètre de la préfecture de police de Paris, soit Paris et Petite couronne. Ce travail collaboratif a permis à plus de 80 000 personnes d'utiliser ce service en ligne.

Un nouveau site dédié aux entrepreneurs

Bâti en collaboration avec les créateurs et chefs d'entreprises et les administrations et organismes partenaires impliqués dans le développement de l'activité économique en France, le nouveau site *Entreprendre.service-public.fr* a été mis en ligne en février 2022.

Il constitue le site de référence pour l'information administrative et l'orientation des entreprises. C'est l'un des trois piliers, avec *formalites.entreprises.gouv.fr* et *portailpro.gouv.fr*, du plan de simplification des services en ligne dédiés aux entreprises.



Une politique de partenariats ambitieuse

Pour remplir ses missions de diffusion légale, d'information administrative et d'édition et de débat public, la DILA est en relation avec de multiples organismes. Le plan stratégique 2024 prévoit de renforcer les liens avec les autres administrations pour favoriser le développement des produits. De façon pragmatique et opérationnelle, il s'agit d'appuyer les équipes pour nouer des contacts, structurer ou fluidifier des échanges, approfondir des relations et susciter des partages d'expérience...

L'ouverture vers les partenaires et la structuration des relations avec les principaux ministères et services publics prend différentes formes :

Les partenariats avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et la direction interministérielle du numérique (DINUM), très actifs, se sont intensifiés au dernier trimestre 2022 notamment avec le projet de refonte du « Comment faire si je perds un proche ? », la démarche pas à pas consacrée aux démarches à faire au décès d'un proche, et les contributions aux différents ateliers liés à la mission d'amélioration de l'accès aux services publics pour les particuliers (Répertoire interministériel des démarches administratives, démarches de demain...).

La coopération avec la DINUM pour l'application du règlement européen du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique, a conduit la DILA à piloter sa mise en œuvre par les administrations françaises dans le domaine informationnel en s'appuyant sur *service-public.fr*.

Service-public.fr a enrichi des fiches d'information de contenus à destination des citoyens européens. Des contacts ont été pris avec des partenaires pour mettre aux normes leurs propres contenus quand aucun contenu n'était présent ou n'allait être développé sur *service-public.fr* ou *entreprendre.service-public.fr*.

Les partenariats se sont poursuivis avec d'autres ministères et opérateurs (direction générale du travail sur le code du travail numérique, ministère de l'intérieur, caisse nationale d'assurance maladie...) et de nouveaux ont été engagés (caisse centrale de la mutualité sociale agricole, ministère de la santé).

Peuvent être aussi mentionnées les relations particulièrement fructueuses qui se sont nouées en 2022 avec la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), et l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Le partenariat avec le programme France services, porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), se développe pour améliorer l'information et l'accompagnement des usagers, en optimisant la complémentarité entre *service-public.fr* et les France services et en renforçant mutuellement leur visibilité.

Des échanges nourris ont aussi été engagés en 2022 avec les équipes du Défenseur des droits, pour tirer profit des constats de l'institution, pour améliorer l'information sur *service-public.fr*, ou plus largement pour partager notre expérience de co-construction de services numériques avec les usagers.



S'appuyant sur le savoir-faire éditorial et technique de *service-public.fr*, ce site dédié aux TPE, PME, indépendants, artisans et créateurs d'entreprise, propose une information administrative personnalisée, un accès facilité aux démarches et formalités ainsi que des outils utiles aux entrepreneurs.

Le site intègre le système de design de l'État, les parcours guidés, des outils pratiques et gratuits : simulateurs, lettres types, formulaires, démarches en ligne.

Après l'ouverture d'une rubrique « Actualités » en juin 2022, une enquête en ligne auprès des usagers du site a permis de recueillir leurs souhaits d'évolutions.

Pour faire suite aux premiers comités des partenaires du site *entreprendre.service-public.fr* (DGFiP, DGCCRF, Douanes, DGEFP, France NUM, DGT...), des ateliers de collaboration éditoriale se sont régulièrement tenus.

Un rapprochement avec la start-up d'État Place des entreprises a permis de proposer

l'accès, à partir des fiches d'information, à ce dispositif qui permet aux usagers un contact rapide avec un conseiller.

Il comptabilise 30,3 millions de visites en 2022.

Parmi les contenus les plus visités :

- comment obtenir un extrait Kbis (784 786 visites) ;
- accès au portail CHORUS pro (699 310 visites) ;
- comment calculer l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle (552 537 visites) ;
- comment faire pour devenir chauffeur de VTC (112 966 visites).

Et parmi les actualités : la brève « Aide Gaz et électricité » : prolongation jusqu'en 2023 et critères d'obtention simplifiés (39 176 visites). Des consultations régulières en 2023 permettront de recueillir les souhaits d'évolution des usagers et d'étudier l'intégration d'évolutions techniques.

PAROLES D'AGENT
UN AGENT,
UN MÉTIER



Rosine,

ergonome et
designer de services
numériques (*User
Experience Designer,
UX*)

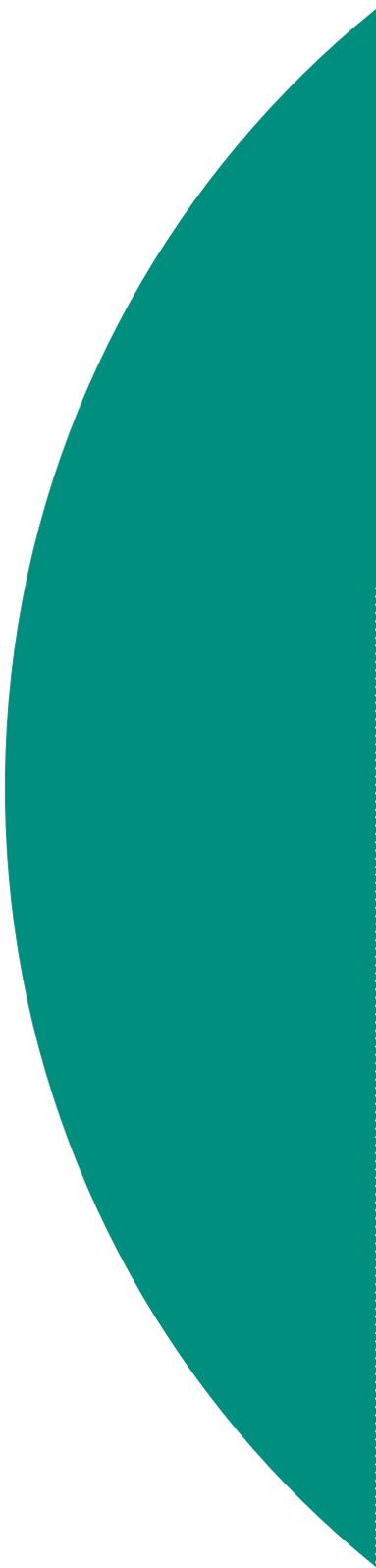
« **E**n tant que designer UX, j'accompagne des projets de création, de refonte ou d'amélioration de services en ligne. Je contribue aussi à des sujets d'exploration de type «Lab» ou de simplification des parcours usagers. Cela commence par l'écoute, la lecture ou l'observation des utilisateurs pour comprendre leurs besoins et leur contexte d'usage qu'ils soient usagers ou agents en administration. La conception du service se déroule ensuite autant que possible de façon coopérative avec l'équipe, nos partenaires et nos usagers. Je mène des ateliers collaboratifs pour coconstruire la vision du projet, élaborer des persona qui incarnent les utilisatrices et les utilisateurs, décrire le parcours de l'utilisateur, sélectionner et organiser les contenus et les fonctionnalités du service, écrire le dialogue qui figurera dans les écrans...

Je maquette ensuite le service sous la forme d'un prototype réaliste pour pouvoir l'évaluer au sein de l'équipe, le faire tester par des usagers jusqu'à ce qu'il puisse servir de base pour le développement du service. Une

fois le service mis en ligne, l'avis des usagers est recueilli pour continuer à améliorer, plus ponctuellement mais continuellement, l'expérience utilisateur.

L'enjeu d'un design de service réussi est de synchroniser à la fois les usagers qui font une démarche et les agents qui la gèrent en administration. Une demande en ligne doit être très simple à faire par l'utilisateur et simultanément permettre à l'agent d'obtenir un dossier facile à traiter.

Au terme d'une mission de designer d'intérêt général, j'ai intégré avec grand plaisir l'équipe *service-public.fr*. L'interaction avec les autres services de la DILA est très importante et est un aspect très stimulant de mon travail. Les équipes du support messagerie et du support démarches sont des points de contact avec nos usagers et nous remontent leurs difficultés. Je fais partie de l'équipe design de *service-public.fr*. Je participe également à la communauté des designers en administration. Ces différents cercles sont liés et s'enrichissent mutuellement. »



**L'INFORMATION
CITOYENNE,
LE DÉBAT PUBLIC**



La direction de l'information légale et administrative exerce une mission d'information citoyenne.

Elle permet au citoyen d'accéder à des informations claires, fiables et pédagogiques sur le fonctionnement des institutions et les enjeux des grands débats de société : c'est tout l'objet des éditions de *La Documentation française*, de *vie-publique.fr* et de son activité d'imprimeur.

Vie-publique.fr : une audience en croissance

Vie-publique.fr, site public d'information gratuit dédié aux politiques publiques et au fonctionnement des institutions, compte 31 millions de visites en 2022, soit une croissance de son audience de 23 % par rapport à 2021.

En cohérence avec les orientations du plan stratégique DILA 2024, le développement de la complémentarité de *vie-publique.fr* et des éditions *La Documentation française* s'est poursuivie.

L'enjeu est de fidéliser les usagers/lecteurs sur les différents supports de production éditoriale existants (numérique et papier) et de développer l'audience auprès des acteurs institutionnels locaux et des jeunes, avec la production de contenus éditoriaux adaptés à leurs besoins : le temps court avec *vie-publique.fr*, les réseaux sociaux et les lettres d'information et le temps long avec les ouvrages et revues papiers édités par *La Documentation française*.

Cette complémentarité s'est traduite par une nouvelle page d'accueil des publications en ligne dès mars sur *vie-publique.fr* pour valoriser l'ensemble de la production et mettre en valeur des titres phares et des sélections thématiques d'ouvrages.

Un moteur de recherche spécifique a été développé et permet d'effectuer des recherches fines par titre, auteur, collection.

Grâce à ces nouvelles pages et fonctionnalités, la fréquentation des pages dédiées aux publications a progressé (629 158 visites) et a donné lieu à l'adoption d'un logo *La Documentation française* graphiquement voisin de *vie-publique.fr*.

En simultanément, la création d'une page dédiée aux publications sur Instagram via un *Link in bio* et la valorisation de la boutique Facebook ont permis de développer la visibilité des ouvrages vers d'autres publics.

PRÉSIDENTIELLES ET LÉGISLATIVES 2022

Fidèle à sa vocation citoyenne, le site a proposé de nombreux contenus consacrés à l'élection présidentielle afin de mieux faire connaître les modalités de cette élection, son histoire sous la V^e République, et aussi le rôle du Président de la République au sein des institutions : règles de l'élection, grands moments, suivi des résultats...

De janvier à avril, l'audience a largement été portée par les contenus autour de la présidentielle avec deux pics les 10 et 24 avril, jours de scrutin. Les thèmes les plus populaires en 2022 ont été concentrés sur les événements électoraux : l'élection présidentielle, les 500 signatures, les règles de l'élection, les dates clés, les résultats... ; les élections législatives ; le vote blanc ; le recours à l'article 49.3 de la Constitution et la dissolution de l'Assemblée nationale.

Entre janvier et début mars, la collecte des 500 signatures nécessaires pour être candidat à l'élection présidentielle a beaucoup intéressé les internautes. L'article présentant les règles des parrainages a notamment reçu près de 600 000 visites, le suivi bi-hebdomadaire du nombre de signatures recueillies en a reçu un peu plus de 400 000. Le jour du second tour de scrutin, les internautes ont placé en tête des contenus consultés la fiche sur le vote blanc (plus de 100 000 visites le 24 avril).

Top 3 des fiches les plus consultées :

- « Vote blanc, vote nul, quelles différences ? »
- « Le recours à l'art. 49.3 de la Constitution »
- « Comment devient-on citoyen français ? »

Pour la rubrique « Actualités », c'est un Top 5 100 % électoral. Si l'on consulte le Top 10, seules trois pages ne sont pas en lien avec les élections 2022 (chronologie sur les droits

des femmes, le projet de loi sur les outils de gestion de la crise sanitaire et la réforme territoriale qui s'est concrétisée par une nouvelle carte des régions) :

- les dates clés de l'élection présidentielle
- présidentielle : les règles pour les parrainages de candidats
- présidentielle : la liste des parrainages validés
- législatives 2022 : résultats définitifs et composition de la nouvelle Assemblée
- législatives 2022 : les résultats du premier tour.

... et les réseaux sociaux avec 31 publications dédiées. Même constat de progression sur les réseaux sociaux en 2022 :

Twitter : + 11,2 %, Instagram : + 57 %, YouTube : + 66 %, Facebook : - 0,1 %



À NOTER : un nouveau format vidéo : « Vie publique vous explique... »

Ces deux premières vidéos, sur l'élaboration de la loi et la révision de la Constitution, sous forme d'infographies animées (motion design) présentent de façon très pédagogique un processus institutionnel. En moins de deux minutes, elles permettent de comprendre la navette parlementaire ou les modalités de révision de la Constitution telles qu'elles sont prévues par l'article 89 de la Constitution. De nouvelles vidéos devraient être publiées en 2023, sur l'élaboration des lois de finances, les référendums ou le contrôle de constitutionnalité.



PAROLES D'AGENT
UN AGENT,
UN MÉTIER



Jean-Luc,

analyste-rédacteur
pour *vie-publique.fr*

« **V**ie-publique.fr (VP) a pour vocation d'éclairer les citoyens sur l'actualité publique et les enjeux du débat public. Mon travail d'analyste-rédacteur est d'alimenter le site régulièrement par une mise à disposition optimale d'information à vocation citoyenne. Chaque début de semaine, une présélection des sujets d'actualité politique en temps réel est faite par l'ensemble des rédacteurs puis une sélection finale en conférence de rédaction. Chaque rédacteur se positionne sur un sujet à rendre dans la semaine. Chacun a pour mission d'analyser les sujets d'actualités, de les décortiquer et de les traiter de façon à les rendre le plus compréhensible possible par tous. L'internaute doit pouvoir trouver tout ce dont il a besoin pour comprendre les politiques publiques, les grands débats qui animent la société et le contexte international. Il

faut donc compléter la rédaction de ces articles par des liens vers la documentation adaptée. Nous travaillons beaucoup en équipe à la fois pour le choix des sujets et pour ce qu'on appelle l'harmonisation : les articles sont relus par les membres de l'équipe avant d'être validés et mis en ligne par la rédactrice en chef ou son adjoint. Chaque sujet a d'abord été puisé dans l'actualité de nos sources qui sont surtout institutionnelles et déjà publiques sur internet (rapports publics, études de grands instituts nationaux...). En moyenne, chaque semaine, une dizaine de sujets sont traités par l'équipe sous forme de brèves à côté de sujets plus « froids » et plus fouillés qui font l'objet d'éclairages pour alimenter le site *vie-publique.fr*. Je suis fier de participer avec toute l'équipe à cette mission d'éclairage de la chose publique pour les internautes jeunes ou moins jeunes. >>>

La Documentation française : des publications au cœur de l'actualité

Les éditions *La Documentation française* publient des ouvrages, rapports et revues, pour leur compte propre (CP) ou pour le compte de tiers-administrations partenaires (CT). Le débat public et la compréhension des politiques publiques sont ainsi nourris par l'activité éditoriale des institutions et des organismes publics.

L'année 2022 a été une année riche pour l'activité éditoriale, avec une production totale en 2022 de 255 titres dont 94 nouveautés, 21 retirages et 140 produits numériques (PDF et e-pub).

La production s'est maintenue malgré un travail important de rationalisation engagé sur les publications conformément au plan stratégique, avec un rééquilibrage de la production au bénéfice des ouvrages en compte propre : on constate ainsi une stabilité de la production papier et numérique pour 2022 (29 titres produits contre 30 en 2021) et 55 produits numériques contre 61 en 2021.

Une profonde rénovation a été opérée pour trois collections et revue, *Doc'en poche*, *Découverte de la vie publique* et *Cahiers français* : ajustement des concepts, rénovation des maquettes de couverture et des maquettes intérieures, révision des paramètres de fabrication afin d'optimiser les coûts, redéfinition d'une politique de prix etc. Ce travail a permis à la plupart de nos collections de réaliser de bonnes performances en 2022.



La collection **Doc'en poche** fête ses 10 ans

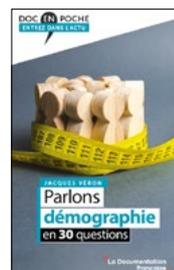
10 ans d'existence, 80 titres publiés, avec des rendez-vous annuels attendus sur des sujets de société éclairants :

France 2022, Parlons climat, Parlons école, Parlons retraite ou encore *Faut-il attendre la croissance ?...* *Doc'en Poche* dresse le portrait d'une France en pleine évolution, avec des chiffres et données fiables permettant de suivre et de comprendre les transformations de l'éducation, la santé, l'économie mais aussi de la politique en France. Cette collection, accessible et au langage clair, perpétue sa mission première : informer l'étudiant, le professionnel, le citoyen curieux ou engagé.

Banque, impôts, école, retraite, nucléaire, laïcité, immigration, mondialisation, dette... *Doc'en Poche* aborde des sujets au cœur du débat public, et l'alimente avec des informations fiables, vérifiées et objectivées. « *C'est tout l'attrait de cette collection initialement pensée comme une entrée en matière intelligible pour le plus grand nombre, avec la qualité et la fiabilité des sources, véritable ADN de La Documentation française* », précise Nadine Marienstras, sous-directrice des publics et des produits.

De la conception à l'impression, *Doc'en Poche* est géré par une équipe pluridisciplinaire, dont Carine Sabbagh, responsable de la collection : « *Inutile d'être un expert pour lire nos publications à la portée de tous, même si les experts aussi apprécient son esprit de synthèse ! Doc'en Poche est un antidote contre les fake news, tant la rigueur et la vérification des sources sont des règles absolues.* »

Pour son anniversaire, *Doc'en poche* s'est recentrée sur deux collections (*Entrez dans l'actu* et *Place au débat*) avec une nouvelle maquette dynamique et colorée, des encarts rapides à lire, des questions-réponses, des focus, des données clés imagées pour appréhender facilement le cœur du sujet.



Le conseil stratégique éditorial des éditions *La Documentation française*

La DILA a installé en mars 2022 son conseil stratégique éditorial, composé d'experts universitaires et de représentants institutionnels. Orienter au mieux les choix éditoriaux, répondre à l'exigence de fiabilité des contenus publiés par les éditions *La Documentation française* et veiller à la qualité du choix des thèmes et de leur angle d'attaque sont des leviers essentiels pour maintenir un haut niveau de qualité dans le choix des sujets, des productions et des auteurs.

Il s'agit d'ouvrir les éditions *La Documentation française* sur l'extérieur, le monde de la recherche et des partenaires institutionnels publics, pour enrichir les réflexions et mieux prendre en compte les évolutions contemporaines, y compris de diffusion numérique.

Le 19 octobre, le deuxième conseil stratégique éditorial s'est réuni afin d'ajuster les choix éditoriaux 2023 et lancer les pistes de réflexion sur la programmation 2024.

Ce fut également l'occasion de faire le point sur la programmation de l'année 2022 et de revenir sur les succès médiatiques et commerciaux avec des sujets en phase avec les grands thèmes de société et d'actualité : *À quoi sert l'OTAN ? Parlons retraite, Parlons climat, La décentralisation pour ou contre l'État, Les défis de l'industrie française...*

Un conseil éditorial composé de partenaires institutionnels et d'experts thématiques :

Antoine Bozio, directeur de l'Institut des politiques publiques, Alain Chatriot, professeur des universités au Centre d'histoire de Sciences Po, référent du département d'histoire pour le collège universitaire de Sciences Po,

Alain Dieckhoff, directeur du CERI (Centre de recherches internationales), directeur de recherche au CNRS, membre du Comité scientifique de Questions internationales et Dominique Méda, directrice de l'IRISSO de Paris Dauphine.

Parmi les représentants institutionnels : pour le Conseil d'État, Marie Grosset, en tant que rapporteure générale adjointe, puis Fabien Raynaud, rapporteur général, président-adjoint de la section du rapport et des études ; pour la Cour de cassation, Jean-Michel Sommer, président de chambre, directeur du service de la documentation, des études, et du rapport puis Sandrine Zientara-Logeay, qui lui a succédé à ce poste ; pour la Cour des comptes, Emmanuel Kessler, directeur de la communication ; pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires, Yves Le Breton, préfet, directeur général et Muriel Thoin, chargée de communication et de valorisation au pôle « prospective, veille, innovation » ; pour Radio-France Laurence Bloch, directrice des antennes et de la stratégie éditoriale et Erwan Gaucher en charge de l'éditorial numérique.



DES ÉDITIONS EN COMPTE PROPRE

• Revues et collections

Cahiers français

- Les défis de l'industrie française, n° 425
- La santé mentale, n° 426
- Où va la recherche ? n° 427
- L'armée dans la société, n° 428
- L'école en questions, n° 429
- Quel après-pétrole ? n° 430

Questions internationales

- À quoi sert l'OTAN ? n° 111
- Amérique latine, n° 112
- Les démocraties dans le monde, n° 113-114
- L'Afrique : atouts et périls, n° 115
- La Chine et les Chinois dans le monde, n° 116

Doc en Poche

Série « Entrée dans l'actu »

- Le président de la République en 30 questions
- France 2022, les données clés
- Parlons climat en 30 questions
- Parlons démographie en 30 questions
- Parlons retraites en 30 questions

Série « Place au débat »

- Faut-il attendre la croissance ?
- Les animaux ont-ils des droits ?

Découverte de la vie publique

- La juridiction administrative

- L'administration et les institutions administratives
- Organisation territoriale et démocratie locale en Europe
- L'Union européenne

FAC

- La note aux concours
- Comprendre l'administration
- Le droit public aux concours
- La composition aux concours

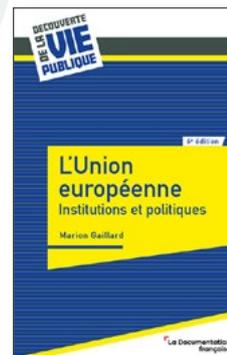
Hors collection

- La décentralisation : pour, contre ou avec l'État ?

DES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS

Pour les administrations partenaires (CT), 65 titres ont été produits dont 40 ouvrages en édition complète (25 en reproduction) et 85 nouveautés numériques.

En 2022, la baisse de production papier (- 45 %) est à relativiser au regard de plusieurs facteurs : la poursuite de la rationalisation des politiques éditoriales, le recentrage vers les ouvrages en édition complète, l'établissement d'une grille révisant les facturations auprès des partenaires, l'ajustement des tirages, le renouvellement des conventions (avec la CNCNDH, l'ONERC, l'IHEMI).





Enfin, l'année a été marquée par l'accompagnement de la fin de la délégation de service public avec le Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne (CIGPC) et l'initiation de nouveaux partenariats (CNFPT, Covid 19 Ad Memoriam).

● Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)

- *Regards croisés sur les droits des femmes en France : quels enjeux et perspectives d'action ?*
- *La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, année 2021*
- *Orientation sexuelle, identité de genre et intersexuation : de l'égalité à l'effectivité des droits*

● Commission supérieure de codification

- *Rapport annuel 2021 de la Commission supérieure de codification*

● Conseil d'État

Rapport :

- *Les réseaux sociaux : enjeux et opportunités pour la puissance publique (n° 73)*

Collection « Droits et Débats » :

- *Les professions de santé demain (n° 34)*
- *Gouvernance et financement de la protection sociale (n° 35)*
- *L'environnement : les citoyens, le droit, les juges (n° 36)*

● Comité d'histoire du Conseil d'État

Collection « Histoire et mémoire »

- *n° 8 Qu'est-ce qu'un grand commis de l'État? Passé et avenir*
- *n° 9 Conférences "Vincent Wright" et table ronde "la loi du 24 mai 1872, cent cinquante après" vol 4*



● Conseil supérieur de la magistrature (CSM)

- *Rapport d'activité 2021 du Conseil supérieur de la magistrature*

● Cour des comptes

- *Arrêts, jugements et avis des juridictions financières 2021*

Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques

- *Rapport d'activité 2021 de la Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques*

● Cour de cassation

- *Rapport annuel 2021 de la Cour de cassation*
- *Recueil des études 2021 de la Cour de cassation*

● Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives

- *Guide pratique : Le maire face aux conduites addictives*



● Ministère de la culture et de la communication

Collection « Musées-Mondes » :

- *Manuel de régie des œuvres*
- *La transmission culturelle dans les musées de société*

Comité d'histoire

Collection « Travaux et documents »

- *2002. Genèse d'une loi sur les musées*

- **Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer**
 - Livret du candidat-formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur (+ Livret de certification Permis bateau)
- **Ministère de la justice**
 - *La présomption d'innocence : un défi pour l'État de droit*
- **Secrétariat d'État aux affaires européennes**
 - *Une Europe pour aujourd'hui et pour demain (Synthèses : français, anglais, allemand)*

TITRES ÉDITÉS AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITÉS

- **Académie du renseignement**
 - *Les intelligences étudiées aujourd'hui*
- **Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)**
 - Collection Histoire de la justice*
 - *Justice et paix : le temps de la concorde (n° 33)*
- **Centre d'études stratégiques aérospatiales**
 - Collection « Stratégie aérospatiale » :*
 - *Le destin d'une aviation victorieuse*
 - *L'éthique de la puissance aérienne et de la maîtrise du domaine spatial*
 - *Géopolitique de la projection aérienne française de 1945 à nos jours*
- **CIG petite couronne**
 - *Répertoire des carrières territoriales (mise à jour des trois volumes)*

- *Informations administratives et juridiques : revue mensuelle (11 + 1 index)*
- *IAJ : Bilan annuel de la jurisprudence du Conseil d'État (Hors-série)*
- *Onze titres parus dans la collection des « Annales corrigées – Concours de la fonction publique territoriale »*

● **École nationale d'administration (ENA)**

Revue française d'administration publique (RFAP)

- n° 180-4 *Les transformations du champ administratif européen (2015-2021) - I*
- n° 181 *Les transformations du champ administratif européen (2015-2021) - II*
- n° 182 *Le renouveau des finances publiques nationales*

● **Comité d'histoire de l'École nationale d'administration**

Cahiers pour une histoire de l'ENA

- n° 14 *Promotion Guy Desbos - janvier 1954-juillet 1956*
- n° 15 *Promotion France-Afrique 1955*

● **Institut des hautes études du ministère de l'intérieur (IHEMI)**

Revue Les Cahiers de la sécurité et de la justice

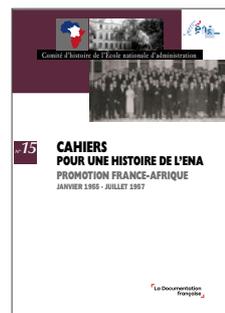
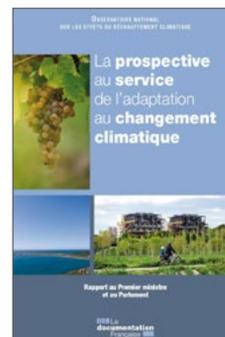
- n° 54 *Vers une sécurité sanitaire ? Premières leçons d'une crise*
- n° 55 *La France dans l'Europe de la sécurité*
- n° 56 *Territoires intelligents*

Collection sur l'histoire préfectorale

- *Les préfets et le sport, pour une histoire sportive du corps préfectoral (XIX^e-XXI^e siècles)*

● **Observatoire national sur les effets du réchauffement climatique (ONERC)**

- *La prospective au service de l'adaptation au changement climatique*





Le bilan des éditions

2022, une année de transition sur les ventes

Le volume de ventes 2022 revient à celui de 2019 qui reste l'année de référence (avant la Covid). Le marché du livre en 2022 est globalement en baisse par rapport à 2021, une année de reprise exceptionnelle pour *La Documentation française*, portée par des éditions à fort impact médiatique (*Années Lang*, *Combat capital*, *Femmes et République*). L'activité commerciale de *La Documentation française* suit cette tendance (-12 % en quantités nettes et -14,6 % en CA net hors taxes).

2022 a été la première année de mise en œuvre de la nouvelle stratégie éditoriale de *La Documentation française* arrêtée dans le plan stratégique 2024. La rationalisation des comptes de tiers, avec l'arrêt de certaines collections en vente payante, a un effet à la baisse sur le chiffre d'affaires.

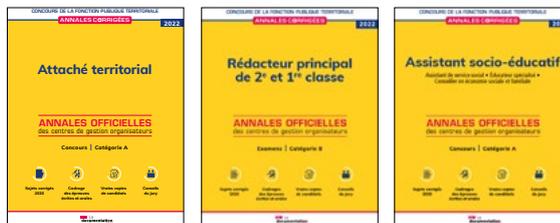
En revanche, la redynamisation des collections en compte propre est visible dans l'évolution du chiffre d'affaires. Ainsi, *Doc'en poche* enregistre une progression de 16 % en CA net HT et

22 % en quantité. *Doc en poche* « Entrez dans l'actu » avec +74 % en CA net HT et 61,5 % en quantité ; *Découverte de la vie publique* progresse de 8,4 % en CA net HT et de 3 % en quantité ; *Formation administration concours* +17,5 % en CA et 4 % en quantité. Le top 5 des ventes des nouveaux ouvrages en librairies et en kiosque comprend trois titres de la revue *Questions internationales* *A quoi sert l'OTAN ?*, *Les démocraties à l'épreuve*, *Amérique latine* et deux titres de la collection *Doc'en poche* : *France 2022* et *Parlons climat*.

La revue *Questions internationales* enregistre ainsi des résultats en progression. Grâce à une programmation qui a trouvé écho dans l'actualité en 2022, *Questions internationales* tire son épingle du jeu avec +3 % en chiffre d'affaires net HT, +7 % en quantité en librairie et +18 % en kiosque, hors numéro de novembre-décembre. Les abonnements sont néanmoins en recul de 12 %.

Cahiers français connaît en revanche une baisse sensible avec -15,5 % en quantité et -22,1 % en chiffre d'affaires pour le réseau libraire, -7,3 % pour les abonnements (en exemplaires vendus).





Les ventes en kiosque sont quant à elles en augmentation, avec +11,7% (6 titres en 2022 et 5 en 2021 dont 1 double). L'évolution de la maquette et du prix de la revue à partir de la fin de 2022 vise à améliorer les résultats de la revue.

Les *Annales corrigées* sont également en progression avec près de +8% en CA net HT et 4,5% en quantité.

Les ventes de livres numériques ont enregistré une baisse de 14% en quantité et 16% en CA. On retrouve, avec une légère augmentation, les ventes de 2020 (qui est plutôt l'année de référence en raison d'une année 2021 exceptionnelle pour le numérique). Notons également que cette baisse des ventes s'accompagne d'une diminution de la production de 21% par rapport à 2021.

Parmi le top 10 des ventes numériques, on compte les titres *La protection sociale* et *Les collectivités territoriales et la décentralisation*, *Les finances publiques* et *Relations internationales* pour la collection DVP, *France 2022* et *Parlons climat dans la collection Doc'en Poche*, *A quoi sert l'OTAN ?* et *Les démocraties*

à l'épreuve pour la revue *Questions internationales* ou encore les titres *Comprendre l'administration* et *Culture générale – Thèmes de société* pour la collection FAC.

Un studio graphique multimédia intégré

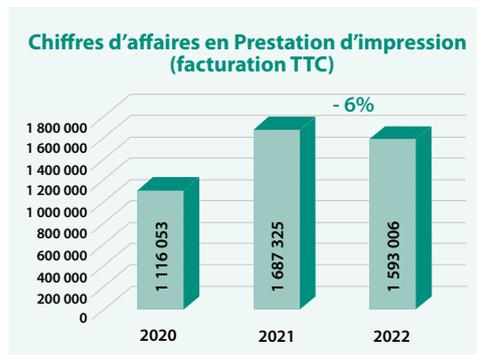
Au-delà de la production éditoriale des éditions papier et numérique, le pôle production via son studio graphique multimédia assure les commandes de prestations multiformats pour les besoins internes (plus de 500 commandes). Les commandes de vidéo représentent un total de 119 réalisations en 2022, un chiffre en augmentation constante. L'année 2023 verra un changement majeur avec une ouverture plus importante sur la production prépresse pour le compte du département des impressions (réalisation du magazine de l'armée de terre, client de l'imprimerie) ou une réflexion à poursuivre et à appliquer sur l'intégration des principes d'éco-conception dans l'ensemble des créations, quel qu'en soit le format. Un enjeu bien intégré par les agents, très mobilisés sur ces sujets de responsabilité énergétique et environnementale.



L'imprimerie

Bilan et résultats

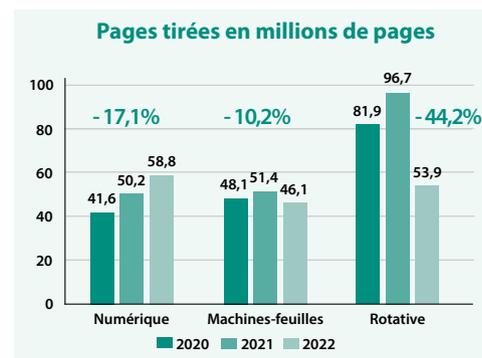
La situation économique, marquée par la forte hausse des matières premières, dont le doublement des tarifs du papier (50 % des coûts de production) et des pénuries de certains matériaux (papier couché bobine pour la rotative), a obligé l'imprimerie et ses clients à s'adapter en réduisant les quantités, paginations ou fréquences de parution, voire en passant certaines publications complètement en digital. Dans ce contexte difficile, l'imprimerie a néanmoins réussi à maintenir son niveau de chiffre d'affaires.



Conformément au plan stratégique 2024, les objectifs de réduction des frais de fonctionnement et d'adaptation de l'organisation perdurent pour améliorer la productivité et maintenir un bon niveau de service. En 2022, la capacité de production a ainsi été augmentée de 10 % grâce à la mutualisation des activités du magasin papier et du suivi de production (signature d'un avenant à l'accord emploi « routeur-brocheur » du 25 avril 2022). Dans une logique similaire, la possibilité pour les imprimeurs de travailler également au brochage a été pérennisée par la signature d'un protocole d'accord le 14 octobre 2022, qui permet de renforcer les effectifs de l'atelier expédition-finition en cas de besoin.

Une activité au service des partenaires publics

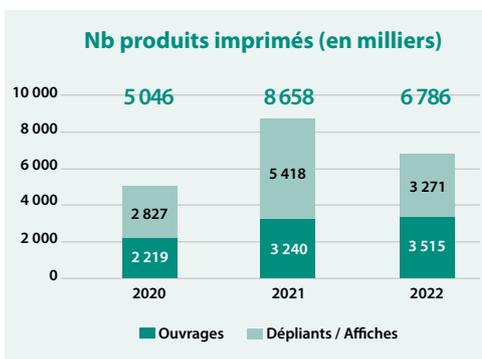
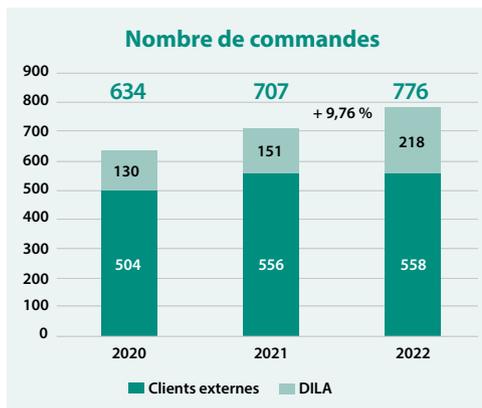
La DILA imprime selon trois processus : une rotative couleurs, des presses *Offset*, une presse numérique, chacun répondant à des besoins spécifiques, en particulier en termes de tirage. L'impression numérique est encore en progression de 17 %. Le nombre de pages imprimées, en numérique, passe devant les machines feuilles et la rotative en termes de volumétrie pour la première fois.



Les cinq premiers clients avec les plus forts tirages sont :

- le ministère des armées (DICOD) ;
- l'agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (ANDRA) ;
- le ministère de l'intérieur (Délégation à la sécurité routière – DSR) ;
- le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse ;
- la Cour des comptes.

Les clients historiques, satisfaits des prestations, poursuivent la collaboration. La convention avec la DICOD a été renouvelée. Un sondage a été réalisé auprès de l'ensemble des partenaires sur les perspectives d'évolutions des produits imprimés. Les intentions, pour la plupart, sont d'ajuster les impressions au plus utile, en fonction des coûts de production, générés par la situation économique et les évolutions de coûts des matières premières.



Cinq nouveaux clients ont fait appel à l'imprimerie en 2022 :

- école de l'aviation légère de l'armée de terre (EALAT) ;
- agence française de lutte contre le dopage (AFLD) ;
- direction générale de la santé (DGS) ;
- école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSIB) ;
- Inspection générale des affaires culturelles (IGAC).

Les objectifs RSE

Les démarches de labellisation Imprim'vert et PEFC ont été reconduites. La consommation papier, préoccupation majeure de l'année

SIGNATURE DE LA CONVENTION DILA- ATIGIP

Le 21 février 2022, la DILA et l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle des personnes placées sous main de justice (ATIGIP) du ministère de la justice ont signé une convention visant à transférer du matériel informatique et une machine de routage (SITMA) au centre de détention de Melun, atelier de l'ATIGIP, pour contribuer au développement du travail en prison.

Le matériel de routage permettra à l'atelier imprimerie du centre de détention de Melun de développer encore ses activités, notamment en assurant des opérations de publipostage de masse.

Les D3E (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques : ordinateurs, imprimantes, etc.) seront envoyés au centre pénitentiaire d'Orléans-Saran. Ils y seront triés, testés, nettoyés et reconditionnés ou recyclés par les opérateurs du nouvel atelier Recyclage de matériel informatique, ouvert en mars 2022.

Ces transferts permettront aux détenus travailleurs du service de l'emploi pénitentiaire de l'ATIGIP d'acquérir de nouvelles compétences recherchées sur le marché du travail, de favoriser leur insertion professionnelle à leur sortie de détention, et ce faisant de lutter contre la récidive.



Albin Heuman
Directeur de l'ATIGIP

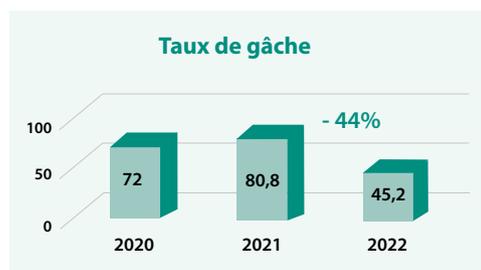
Anne Duclos-Grisier
Directrice de l'information légale et administrative

INSTALLATION D'UN « STACKER À CARTOUCHES » OU « EMPILEUR »

Un « stacker à cartouches » ou « empileur » a été installé en décembre 2022 à l'atelier expédition-finition de l'imprimerie, il est positionné derrière une plieuse. Cet empileur est compact et mobile (monté sur roulettes), afin de s'adapter au mieux à la configuration de l'atelier. Cette machine permet de faire de l'empilage automatique, elle crée des « cartouches » ou des « paquets » de cahiers pliés. Chaque cartouche est encadrée par deux planchettes, cerclée puis manipulée avec les pinces, déposée sur les chargeurs de l'encarteuse. L'utilisation du stacker a pour objectif d'améliorer les conditions de travail des agents, aucune manutention n'est nécessaire sur la plieuse. Le stacker permettra de continuer à utiliser les chargeurs sur l'encarteuse Prima, après l'arrêt de la rotative.

2022, obtient des résultats à des niveaux jamais atteints en termes de taux de gâche :

- machines feuilles : 1,2 % (standard de la profession) ;
- papier bobine : moins de 10 %. La pénurie de papier en bobine sur le début de l'année a fait chuter le tonnage utilisé et accentué aussi ces bons résultats. Pour mémoire, la rotative est la principale contributrice de la gâche papier. Au total, une consommation de 45,2 tonnes de papier, soit 5,7 % du tonnage utilisé contre 9,3 % en 2021.



Un recours à la sous-traitance maîtrisé

Les exigences des clients, en termes techniques ou de délais, peuvent amener l'imprimerie de la DILA à faire réaliser en externe certaines prestations. Pour l'année 2022, le montant total de la sous-traitance s'est élevé à 55 652 euros, soit une baisse de 25,2 % par rapport à 2021 en dépit de l'externalisation du routage. Cette année encore, grâce à une planification efficace, ce poste a été maîtrisé tout en améliorant le niveau de qualité rendu aux clients.

Des investissements pour l'avenir

La charge liée à l'arrêt de la rotative en décembre 2022 sur les machines feuilles et au façonnage a été anticipée pour 2023. Des formations dans tous les ateliers ont été réalisées afin d'élargir les compétences des agents et de continuer à assurer la qualité de service attendue.

La remise à niveau des équipements de l'atelier expédition-finition s'est poursuivie en 2022 avec :

- l'installation d'un stacker mobile derrière les plieuses afin d'éviter toute manipulation du papier lors du pliage, améliorant ainsi les conditions de travail ;
- la remise à niveau de la MAN 2 pour la partie impression ;
- le démarrage du module de *web to print* ;
- la mise en place du module de planification (PRINTFLOW) adossé à la GPAO ;
- la mise en place de la gestion des mouvements de pièces via des lecteurs QR code grâce à la version NOMAD de COSWIN ;
- l'achat du nouveau flux pré-press qui sera mis en place début 2023.

Pour 2023, l'imprimerie va poursuivre sa transformation pour continuer à répondre aux attentes de ses clients, à sécuriser ses matériels de production et à améliorer les conditions de travail, en :

- mettant en production le nouveau flux pré-press avec l'interface avec la GPAO ;
- déployant le module de planification PRINTFLOW dans tous les ateliers ;
- déployant auprès des clients le module DSF permettant de développer le *web to print* ;
- étudiant les différents scénarios sur les évolutions de nos activités et matériels pour les années à venir ;
- animant le réseau interministériel d'impression de l'État (R2iE) afin de créer une communauté des sites producteurs des administrations ;
- continuant à améliorer les conditions de travail des agents ;
- collaborant à l'amélioration du recyclage de nos déchets et en réduisant notre impact carbone.

PAROLES D'AGENT
UN AGENT,
UN MÉTIER



Christophe,

routeur-brocheur,
au sein du
département
de l'imprimerie.

« **E**n tant que routeur-brocheur, nous sommes le dernier maillon de la chaîne de fabrication. Avec toute l'équipe, je participe à la fabrication des ouvrages : je réalise les phases ultimes des opérations de finition, de façonnage, de montage des documents imprimés. Je participe également à la préparation des livraisons, je prépare les conditionnements pour l'expédition et le routage aux clients et aux abonnés.

Je réceptionne les pages intérieures d'un ouvrage, assemblées en "cahiers" ou "carnets" en sortie d'imprimante numérique ou après assemblage en sortie de rotative des ateliers d'impression. Je positionne ces carnets dans la machine pour qu'ils soient apprêtés avant de recevoir leur couverture en dos "carré-collé". C'est un des modes de reliure que nous utilisons. Il consiste à coller les cahiers par de la colle à chaud dans

une couverture rigide. Il est important à ce moment-là de bien vérifier et de contrôler la qualité de la production. Ensuite, le tout est rogné au massicot, coupé au format final "fini" sur trois côtés, le plus généralement, nous travaillons sur des formats 21x29,7 cm mais nous pouvons travailler tout type de format, du 14x21 cm à l'infini.

Pour exercer ce métier, il faut à la fois être autonome, organisé, être en mesure de respecter des délais imposés et savoir aussi travailler en équipe. Sur une chaîne, quelle qu'elle soit, le travail d'équipe est primordial. J'ai au quotidien de nombreuses interactions avec mon encadrement pour les prises de consignes, l'organisation des activités, des plannings et avec les équipes aussi de la maintenance en cas de panne ou de dysfonctionnement de matériels. Notre fierté ? C'est de voir que notre production se retrouve dans les mains des invités de la tribune présidentielle lors du défilé de la fête nationale ! »



**LA RELATION
À L'USAGER**



Le plan stratégique DILA 2024 est construit en partant des besoins des usagers.

Si la relation à l'utilisateur est depuis longtemps une préoccupation de la DILA, elle est renforcée dans le plan « DILA 2024 » qui place l'utilisateur (citoyen, entreprise, association,...) au cœur de sa stratégie. Il s'agit pour la DILA de fournir, dans le respect du référentiel Marianne, des produits et services au plus haut niveau de qualité, évolutifs pour répondre au mieux aux besoins nouveaux, inclusifs, fortement utilisés avec un excellent niveau de satisfaction.

L'utilisateur, au cœur de nos priorités

L'Observatoire des usagers

Dans le cadre du plan stratégique DILA 2024, qui place l'utilisateur au cœur des priorités, il a été décidé de structurer de façon transversale l'écoute des publics, en renforçant la connaissance des usagers des produits de la DILA et en favorisant par l'écoute l'amélioration de leur satisfaction. L'Observatoire des usagers concourt à une vision globale des publics, au partage des bonnes pratiques et expériences d'écoute usagers entre les équipes chargées des différents produits, ainsi qu'avec les partenaires.

Concrètement, l'Observatoire des usagers s'attache à :

- mettre en réseau et favoriser les échanges entre les acteurs internes de l'écoute usagers des différents produits de la DILA ;
- partager au sein de ce réseau les études et les actions menées en matière d'écoute usagers ;
- favoriser et proposer des actions complémentaires et transversales visant à renforcer la connaissance et la satisfaction des usagers ;

- favoriser le partage et l'échange avec des acteurs extérieurs autour de l'écoute usagers des produits de la DILA.

Les acteurs internes de l'écoute usagers, issus de 7 services de la DILA, ont intégré en mars 2022 cet observatoire dans une logique de mutualisation et d'optimisation. En amont, des travaux préparatoires en lien avec les services concernés ont permis de porter un premier regard sur les pratiques actuelles, à la fois en interne sur les dispositifs utilisés et en externe sur les pratiques d'autres organismes.

Pour les produits qu'elle met à disposition du public, la DILA met déjà en œuvre des dispositifs de recueil, d'échange et d'amélioration de la satisfaction des usagers : ils peuvent consister en une remontée d'informations (suivi statistique des visites, abonnements ou ventes, traitement des courriels et appels, formulaires de notation ou de satisfaction, etc.), une consultation (enquêtes sur les sites, sondages sur les réseaux sociaux, etc.) ou une mobilisation plus importante des usagers (tests utilisateurs, ateliers de co-construction...).

Droit, annonces économiques, information administrative... des équipes dédiées à la réponse aux usagers (professionnels ou particuliers)

Les services de la DILA répondent aux usagers dans de nombreux domaines comme les réponses relatives au site *Légifrance*, dans ses aspects techniques ou sur les fonds juridiques, les réponses relatives aux annonces économiques pour les sites *bodacc.fr* et *boamp.fr*, et le renseignement administratif. Enfin, un dispositif innovant de réponses a été déployé pour le nouveau site *entreprendre.service-public.fr*.

Droit

En 2022, les équipes dédiées à Légifrance ont traité 22 392 messages, dont 99,2 % dans les 5 jours, et ont répondu à 670 appels. On note une baisse du nombre d'appels de 9 % et une baisse des messages de 11 %. Les montées de version du site et ses améliorations, basées sur les remontées des usagers, expliquent pour partie cette baisse de sollicitations. Par le canal du courrier papier, ce sont encore 327 réponses qui ont été apportées pour le domaine régalién.

Annonces économiques

Concernant les annonces économiques, 23 976 messages ont été traités, dont 98,8 % répondus dans les 5 jours. Le nombre de messages a ainsi augmenté de 6,8 %, porté par le périmètre économique (+ 31,7 %). Les appels téléphoniques traités (6 120) ont également augmenté de 53,5 %.

Information administrative

L'écosystème de *service-public.fr* intègre un dispositif de réponse aux usagers sous divers canaux : le téléphone via un appel direct au 3939 ou une demande de rappel depuis le site *service-public.fr*, la messagerie accessible depuis la page d'accueil du site et via les réseaux sociaux.

Le téléphone, vecteur de proximité essentiel

215 494 appels ont été traités en 2022 par le centre d'appels interministériel (CAI). Le renseignement administratif par téléphone est assuré par des informateurs spécialisés qui interviennent sur quatre secteurs de compétence : justice, logement urbanisme, travail et Intérieur.

Cinq indicateurs d'activité mesurent l'efficacité et la qualité de service sur la réponse téléphonique :

- le volume des appels entrants : 375 679 appels ;
- le taux de décroché (nombre d'appels traités/ nombre d'usagers en file d'attente) : 80,3% ;
- le taux de service (nombre d'appels traités/ nombre de tentatives de contact) : 58 % ;
- la durée moyenne des appels : 6 minutes 24 secondes, en hausse par rapport à 2021 ;
- la durée moyenne d'attente : 3 minutes 27 secondes sur l'année.

La messagerie et les réseaux sociaux

Environ 200 000 messages ont été traités via la messagerie de *service-public.fr*. Le taux de réponses apportées en moins de cinq jours reste élevé avec une estimation à 94 %.

2 382 réponses aux usagers ont été apportées sur les réseaux sociaux (*Twitter*, *Facebook* et *Messenger*) et 1 095 sur la plateforme services publics+ (activité de réponse débutée en décembre 2021). Les réseaux sociaux sont souvent sollicités sur des problématiques de support aux démarches en ligne (démarches en ligne développées par *service-public.fr* ou pour d'autres démarches : par exemple, le vote par internet des Français de l'étranger pour les élections et les délais de prise de rendez-vous dans les mairies pour les titres d'identité).

Les agents du CAI participent également à la production des contenus pour *service-public.fr* pour capitaliser sur leur bonne connaissance des interrogations des usagers, avec la prise en charge de 477 fiches « Vos droits »

À NOTER

Pour répondre au mieux aux attentes, outre la consultation du panel utilisateurs, une enquête en ligne a été proposée aux utilisateurs de Légifrance du 5 au 23 décembre 2022. Les 15 000 réponses reçues permettront d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers et de définir les priorités sur les évolutions fonctionnelles du site en fonction des attentes des utilisateurs.

du site ainsi que l'alimentation de la rubrique « Jurisprudence » de la lettre d'actualité hebdomadaire. Ils répondent également aux usagers par messagerie.

La collaboration avec Place des entreprises

Être aidé quand on crée son entreprise, qu'on souhaite éclaircir un point technique quel que soit le domaine ? C'est tout l'enjeu de la coopération avec la start-up d'État Place des entreprises engagée dès la création du site *entreprendre.service-public.fr*. Le principe, en complément du dispositif de messagerie directe présente sur le site, était de proposer une mise en relation avec un professionnel aidant.

Les résultats de cette collaboration sur neuf mois d'exercice sont prometteurs :

- 48 % du total des demandes exprimées auprès de Place des entreprises proviennent des utilisateurs du site au cours de leur navigation, soit 10 338 demandes.
- 60% des besoins déposés depuis Entreprendre ont été transmis aux conseillers (soit 6 243 demandes)
- 76 % des besoins détectés depuis Entreprendre, soit 4 730 demandes, ont donné lieu à un échange avec un conseiller
- 72% des besoins transmis sont clôturés par une aide proposée (soit 4 492 besoins)
- 70% des échanges ont lieu dans les 5 jours

Le top 3 des thèmes sélectionnés concernait les difficultés financières, les ressources humaines et le développement commercial. Le classement des secteurs d'activité des entreprises les plus utilisatrices du service :

- commerce de gros et de détail, transport, hébergement et restauration
- activités spécialisées scientifiques et de soutien
- l'industrie manufacturière
- la construction
- les activités de services.

(Source : Place des entreprises – Période février-novembre 2022)

Un nouveau dispositif omnicanal de réponse aux usagers

Au cœur de la réponse à l'utilisateur, les enjeux sont forts : mieux connaître et mieux apprécier le service rendu en croisant les données des différents canaux, accroître la transversalité pour mieux répondre aux besoins des usagers et à l'évolution de leur comportement, offrir de nouveaux canaux d'interaction (réseaux sociaux, messagerie instantanée...).

Les fonctions d'aide à l'utilisateur, d'assistance utilisateur sont importantes car elles sont en première ligne et donc emblématiques pour l'image de l'institution et de ses services. En 2022, la DILA s'est dotée d'une plateforme omnicanale de traitement de l'assistance à l'utilisateur avec pour objectif de réunir, dans un même outil, l'ensemble des canaux d'interaction.

Cette plateforme doit contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers sur l'ensemble de ses canaux de réponses (téléphone, messagerie, réseaux sociaux) et dans tous les domaines (information administrative, annonces économiques, accès au droit). Elle favorise également le partage d'expériences entre les équipes de réponse à l'utilisateur et s'accompagne d'un travail en profondeur sur les processus de réponse, les modèles de réponses, etc.

Le cadrage du projet a duré 8 mois et son déploiement a nécessité 18 mois et impliqué les 3 sous-directions et 10 départements, soit plus de 200 agents. D'un point de vue technique, la nouvelle solution remplace 3 systèmes existants. L'évolution d'architecture est conforme à la stratégie *Cloud*. L'appel d'offre a été publié en juillet 2021 et le dépouillement opéré entre octobre 2021 et janvier 2022, pour une mise en œuvre du projet avec une forte implication des équipes pour la réalisation technique, la mise en place de l'accès à la plateforme, l'accompagnement et la formation des agents, et les développements nécessaires.

38 sessions de formations ont été organisées. 253 comptes et 126 fils de réponses ont été créés (téléphone et méls). Les bascules vers la nouvelle plateforme se sont échelonnées de juin à septembre 2022. Le suivi global du projet a demandé une charge de travail conséquente et exigeante. Des ajustements, des améliorations et d'autres développements sont à venir pour adapter l'outil et les retours d'expérience sont d'ores et déjà utiles.

Vie-publique.fr à l'écoute des pratiques de ses lecteurs



Une étude a été réalisée pour tester les contenus auprès de trois communautés de lecteurs : les jeunes, les citoyens curieux et les professionnels de l'information publique. Tous ont salué la qualité du site et des informations délivrées.

L'année 2023 sera consacrée à la prise en compte des propositions formulées par les usagers au cours de l'enquête. Ces propositions portaient notamment sur les dossiers qui constituent un outil privilégié pour s'approprié un sujet.

Un chantier va être conduit pour améliorer la présentation de ces dossiers afin qu'ils remplissent leur mission d'information en restant très accessible. D'autres améliorations sont attendues concernant les titres ou l'accès thématique, par exemple.

PAROLES D'AGENT UN AGENT, UN MÉTIER



Marie,

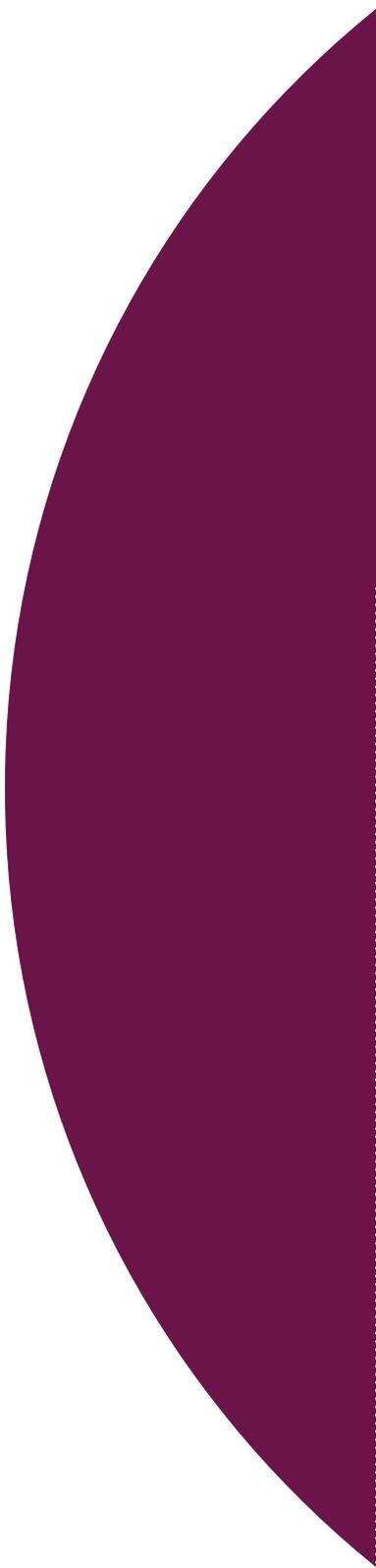
rédactrice messagerie et veille réglementaire au pôle de la diffusion du droit par l'internet au sein du département de l'information régaliennne et économique

« Les utilisateurs du site Légifrance font appel à nous lorsqu'ils ont besoin de trouver des informations personnelles ou professionnelles précises. Ils nous contactent par téléphone (nous nous relayons chaque matin pour assurer une permanence), par courriel, ou encore par le biais du formulaire de contact du site.

Je suis chargée de leur répondre en m'appuyant sur les textes réglementaires. Il peut s'agir de questions de la vie courante comme des questions plus pointues qui nécessiteront une recherche de textes réglementaires précis.

Il m'arrive d'avoir à répondre aux demandes d'usagers qui ne sont pas très familiers avec les démarches administratives. Je réponds aussi à des professionnels du droit, des particuliers, des commerçants, des chefs d'entreprise, des professionnels du secteur médical, des maires, des fonctionnaires à la recherche de décrets ou autres textes réglementaires. Enfin, je procède à la veille des publications afin d'assurer la mise à jour des fonds de données du site Légifrance (jurisprudence).

Chacun de nous doit assurer au quotidien la gestion et le suivi de ces réponses dans le respect des délais contraints et dans un souci constant de qualité du service aux usagers du site Légifrance et des demandes de publication des annonces du Journal officiel. Une capacité d'écoute, une polyvalence et une bonne sociabilité sont les qualités minimales nécessaires pour ce poste. Pouvoir répondre aux usagers m'apporte une réelle satisfaction et un bon épanouissement professionnel. »



**LES FONCTIONS
SUPPORTS**



Le plan stratégique DILA 2024 réaffirme le rôle de premier ordre des fonctions supports dans la qualité des produits et la résilience des services.

Robustesse et sécurité des systèmes d'information, communication interne et externe, bonne gestion des ressources humaines, maîtrise budgétaire et comptable, qualité de l'environnement de travail participant aux performances des audiences et des services délivrés à l'utilisateur.

Les systèmes d'information

Le schéma directeur des systèmes d'information (SI) de la DILA a été publié dans sa nouvelle version en 2022 et compte parmi ses principales modifications la mise à jour de la stratégie d'hébergement et l'ajout de compléments relatifs à la cybersécurité, la criticité des applications, la protection des données à caractère personnel, la sobriété numérique et l'accessibilité.

Système d'information : priorité à la sécurité et aux homologations

Au regard du contexte et d'une hausse accrue des risques, garantir la sécurité numérique du système d'information (SI) de la DILA est un enjeu majeur. En 2022, dix-huit applications

et sites ont fait l'objet d'une homologation ou réhomologation selon le référentiel général de sécurité (RGS). Une stratégie visant l'homologation de la totalité des SI DILA avant octobre 2024 a été validée.

L'équipe chargée de la sécurité apporte au quotidien son expertise dans la mise en œuvre et le suivi des règles issues de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) et prend ainsi une part active aux chantiers stratégiques de la sous-direction des systèmes d'information (SDSI) : sécurisation de la démarche en ligne de demande d'inscription sur les listes électorales, mise en place d'un SOC (*Security Operations Center*) sur cette démarche, refonte de l'annuaire d'entreprise (*Active Directory*)...

Accessibilité numérique : vers un objectif 100 %

Un site web accessible est un site qui permet à tous les internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté, y compris aux personnes qui présentent un handicap et utilisent des logiciels ou matériels spécialisés. La DILA s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche visant à respecter le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Sur cette thématique, les équipes travaillent en collaboration étroite avec le service d'information du Gouvernement (SIG) ainsi qu'avec la direction interministérielle du numérique (DINUM) pour les démarches référencées dans l'observatoire de la qualité des services numériques. Les équipes formées à l'accessibilité sont accompagnées par des experts tiers, notamment pour l'audit, les arbitrages et la vérification des corrections tout au long des phases de conception et de développement. En s'appuyant sur son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2020-2022, la DILA met en œuvre toute une série de mesures (audits, correctifs, sensibilisation, etc.).



Les attestations de conformité sont ainsi régulièrement publiées sur l'ensemble des sites de la DILA et affichent leur taux de conformité. Après la refonte complète de l'ergonomie de *service-public.fr* en juillet 2022, des correctifs ont été passés au 2^e semestre pour que le site retrouve les 100 % de conformité au RGAA4. Légifrance, qui n'avait un taux de conformité

que de 67,7 % lors d'un audit réalisé en mai 2022, a atteint 83,8 % fin 2022 à la suite des corrections effectuées.

Rénovation des infrastructures et pérennisation du SI

En 2020, la SDSI a lancé une opération de rénovation de ses infrastructures d'hébergement afin de disposer d'un réseau robuste permettant de garantir la continuité d'activité. La première phase s'est achevée au premier semestre 2021, avec la rénovation du « cœur de réseau ». Une seconde phase a été lancée, portant sur la mise en place d'une nouvelle solution de stockage répartie sur les deux centres de données. L'objectif est d'assurer la continuité de service des systèmes critiques de la DILA, en particulier les applications de la chaîne régaliennne. Cette nouvelle architecture technique permet, en cas de défaillance d'un centre de données, un redémarrage quasi instantané des applications sur l'autre site. Les travaux de migration des applications vers la nouvelle solution de stockage ont été menés sur l'année 2022.

Dans le cadre de la sécurisation des infrastructures de la DILA, un système de sauvegardes immuables a été mis en place fin 2022, permettant la récupération des données en cas d'attaque par un rançongiciel. Par ailleurs, le projet de sécurisation de l'annuaire d'entreprise (*Active Directory*) de la DILA, lancé en 2021, a été finalisé en 2022, permettant à la DILA de disposer d'un niveau de sécurité élevé sur cette brique essentielle pour l'accès à ses SI. S'agissant de la déclinaison de la stratégie d'hébergement, l'année 2022 a été marquée par la notification du nouveau marché d'hébergement des sites web de la DILA et par les travaux de préparation de leur migration vers la nouvelle architecture. Cette migration sera finalisée début 2023. En complément, les travaux de migration du site *vie-publique.fr* vers le *cloud* public ont également été lancés pour une bascule effective au premier trimestre 2023.

**RECETTE
APPLICATIVE :
LA DILA, PREMIÈRE
ADMINISTRATION
FRANÇAISE
CERTIFIÉE TMMI**

192 campagnes de tests ont été menées en 2022 sur les services développés par la SDSI et l'automatisation des tests s'est accrue. L'internalisation des travaux de recette applicative sur les SI de la chaîne régaliennne (SOLON et REPONSES), a également été réalisée en 2022.

À la suite de l'obtention début 2022 de la certification TMMi (*Test Maturity Model Integration*) niveau 3, l'équipe recette a travaillé en 2022 à la consolidation des processus et bonnes pratiques.

PAROLES D'AGENT UN AGENT, UN MÉTIER



Laurent,
responsable du pôle
« sécurité
et urbanisme »

« **E**n tant que responsable du pôle « sécurité et urbanisme », mes missions portent sur deux périmètres distincts. Je suis chargé, d'une part, de piloter les travaux du pôle autour de la sécurité et, d'autre part, de contribuer à la cohérence générale du système d'information de la DILA.

En ce qui concerne la sécurité, nous intervenons principalement sur la partie homologation, la définition des objectifs et des besoins de sécurité des SI gérés par la DILA. En tant qu'urbaniste, j'ai pour mission d'accompagner les équipes projets afin de rationaliser le système d'information. Pour cela, je travaille avec l'ensemble des départements de la sous-direction des systèmes d'information (SDSI). L'objectif est d'avoir un système d'information cohérent qui repose sur des principes et une pile technique (ensemble des ressources et des outils technologiques utilisés pour développer et faire fonctionner un programme ou une application) partagés. Sur les aspects sécurité, la mission principale du pôle est la réalisation et le suivi des homologations de sécurité des applications

développées par la DILA. Pour mener une homologation, le pôle va définir avec les équipes métier les objectifs de sécurité. Sur la base de ces besoins, il accompagne les équipes de développement dans la construction des solutions techniques. Enfin, le pôle conduit des audits externes afin de mettre en évidence les vulnérabilités techniques qu'il sera nécessaire de corriger. Sur cette partie, j'ai principalement un rôle de pilotage de l'ensemble de ces activités.

Sur la partie urbanisation, je suis chargé de maintenir la cartographie applicative du SI de la DILA, de produire des documents normatifs comme la matrice technologique qui liste l'ensemble des briques techniques (gestionnaires de bases de données, bibliothèques de développement, serveur web, serveur d'applications...) ou encore le guide d'architecture applicative qui va donner les grandes lignes à respecter durant le développement d'une application. Que ce soit dans la composante sécurité ou urbanisation, le poste est par essence transverse. Ce qui fait à mon sens l'intérêt du poste est en lien avec la richesse des sujets traités et surtout la nécessité de ne pas rester sur une approche purement technique. »

Un référentiel de valeurs communes : sens du service public, exigence et qualité dans l'offre de services et sentiment d'appartenance

Au sein de la direction, la communication de la DILA regroupe l'ensemble des actions visant à faire vivre le collectif de travail dans une logique d'animation, de sensibilisation, de formation et de partage (rassemblé sous la communication interne), et celles visant à promouvoir à l'externe, l'institution, ses nouveaux produits et services dans une logique d'innovation, de marque employeur et d'écoresponsabilité. Elle s'appuie sur l'ensemble des départements et assure la cohérence de la mise en œuvre du plan stratégique fixé par les plans d'actions et le respect des grandes orientations nationales.



La communication

2022 signe la première phase d'exécution du plan stratégique DILA 2024, une année riche en innovation pour l'usager, une année d'avancées et de consolidation pour de nombreux projets.

Collectif de travail : transversalité et mode hybride

L'adoption de nouvelles formes de travail hybride, au-delà de celle des outils et des méthodes collaboratives nouvelles, a nécessité un temps d'adaptation pour les managers et les agents, sur fond épidémique encore actif en début d'année.

La DILA a intensifié l'usage des leviers à sa disposition pour construire et concrétiser les sujets de préoccupation majeurs des équipes : la déclinaison en pratique des labels égalité-diversité, la mise en œuvre d'un plan de sobriété énergétique, le déploiement de gestes concrets pour sa politique d'éco-responsabilité, traduite dans la

réalisation de son bilan carbone, le développement de sa marque employeur et sa politique active de recrutement, son ouverture progressive vers l'extérieur et sa politique renforcée de partenariats.

Assurer une bonne circulation des informations auprès des managers et des agents se concrétise par l'animation active des canaux de communication interne : lettre interne mensuelle (*La Gazette*), intranet (*DILAnet*), source centralisée d'information, campagnes d'affichage papier et numérique, livrets de bienvenue ou guides thématiques.

Travailler ensemble s'est également traduit par une organisation plus systématique d'ateliers, de groupes de travail interservices, outre les plénières de sous-direction, moments privilégiés de présentation des bilans et des nouveaux projets. À titre d'exemple, le parcours d'accueil des nouveaux arrivants a fait l'objet



d'une co-construction ouverte pour aboutir à un accompagnement plus proche des besoins et des questionnements des nouveaux collègues. La mise en pratique a été rapide avec l'accueil de cinq nouveaux arrivants issus du secrétariat général du Gouvernement, ou le retour du département des affaires financières sur le site Desaix.

Partage d'expertise, valorisation des métiers

En 2022, 26 café-démos ont été organisés réunissant au total plus de 2 000 agents. Cette séquence visio permet de partager un projet phare, un retour d'expérience, un métier, une innovation, de sensibiliser sur des thématiques (RH, RSE ou QVT). Les café-démos sont l'occasion de valoriser les agents, un soin particulier étant apporté à une représentation équilibrée des différents services.

Parmi les séquences de l'année : évolutions de *service-public.fr* 2022 et retours d'expérience, développement des partenariats interministériels, panorama des démarches en lignes opérées par la DILA, RGPD, métier de développeur et d'urbaniste, prévention des violences sexistes et sexuelles, préparation de la fin de gestion budgétaire, avancées du programme NOPN...

Une déclinaison « Hors les murs » a permis de découvrir des sujets connexes chez nos partenaires, « Dépôt légal des sites et produits numériques » avec la BNF, « les relations usagers à la CNIL », le centre de documentation des SPM et l'offre numérique avec la DSAF...

Ce dispositif est complété par l'École de la DILA, école de formation interne, dans un temps plus long.

L'accent mis sur la valorisation des agents et de leurs métiers s'effectue également grâce à la rubrique « un agent, un métier » de la lettre mensuelle. Chaque mois, deux agents présentent leurs parcours, missions et projets au sein de la DILA.

Campagnes de sensibilisation et prévention

En collaboration avec les ressources humaines, la référente Handicap ou la chargée de Prévention et dans la continuité de l'engagement de la DILA en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de la diversité, plusieurs temps forts soutenant les campagnes de sensibilisation ont été relayés, autour des semaines thématiques (handicap, violences, discrimination, sexisme, prévention des risques psychosociaux...) et une action spéciale a été engagée sur la parution du guide du proche aidant.

De même, dans le cadre de son action continue pour les enjeux de RSE et de développement durable, plusieurs actions, collectives comme individuelles, ont été mises en œuvre pour informer et mobiliser les agents. Cette démarche a fait l'objet d'une communication soutenue et régulière, tout particulièrement durant la semaine du développement durable, du 20 au 26 septembre (promotion des écogestes, traitement et recyclage des déchets, installation de ruches...)

Collectif et convivialité

Avec le retour du présentiel, les moments de convivialité étaient attendus par les agents. Plusieurs événements internes se sont déroulés en 2022 (foodtrucks, fête de la musique, petits-déjeuners, Noël des enfants, anniversaires des revues et sites, remerciements aux équipes...)



Forum santé et sécurité au travail



« Parlons santé et sécurité au travail » était le thème du forum proposé aux agents le 26 septembre 2022.

Démonstrations, présentations et supports d'information... Ce forum a permis de s'informer, d'échanger, d'adopter les bons réflexes, de connaître les gestes qui peuvent aider au quotidien, voire sauver des vies. Un cheminement autour de quatre thèmes prioritaires :

- les gestes qui sauvent : que faire en cas d'urgence, en cas d'attaque terroriste, le rôle des SST ;
- la lutte contre l'incendie : les consignes incendie, le rôle des guide et des serre-files... ;
- la prévention des troubles musculosquelettiques ;
- le port des équipements de protection individuelle.

Conformément au plan stratégique 2024, les efforts sont accrus pour sensibiliser, informer et former les cadres et les agents autour de ces thématiques, pour améliorer la sécurité et l'ergonomie des équipements et des postes de travail.

2022, année médiatique

Le service de presse de la DILA aura connu une année d'exception pour la visibilité de ses productions dans les médias avec plus de 10 000 retombées (web, presse, radios et télévisions). Cette évolution a été portée par les élections présidentielles et législatives, les partenariats médias dédiés ou encore la programmation des éditions de La Documentation française, dont plusieurs titres ont retenu l'attention dans l'actualité (A quoi sert l'OTAN ?, Parlons climat, Parlons retraite, La santé mentale...). Plusieurs actions médias ont également trouvé un bon relais avec les 20 ans de *vie-publique.fr*, les 10 ans de *Doc'en Poche*, le lancement d'*entreprendre.service-public.fr*, la nouvelle version des sites économiques et de *service-public.fr*...

Le réseau social institutionnel, vecteur de la marque employeur

Le compte LinkedIn de la DILA recense près de 10 000 abonnés et relaie les actualités du droit, des produits, services et événements. Il participe au recrutement et au développement de la marque employeur avec les ressources humaines. En 2022, la ligne éditoriale a évolué pour valoriser l'institution, la qualité de vie au travail, les engagements écoresponsables, les emplois du numérique, le cadre de travail. À ce titre, la campagne de promotion pour le recrutement en apprentissage, réalisée par les apprentis eux-mêmes, a été particulièrement marquante (recrutement de 28 apprentis). Le fil d'actualité DILA sur *Twitter* connaît une croissance régulière avec 26 600 abonnés fin 2022.



La DILA à la rencontre de ses publics



Salon du livre juridique
Octobre 2022
Conseil constitutionnel
Légifrance
et *La Documentation*
française



Journée du livre Politique
Mars 2022
Assemblée nationale
La Documentation
française,
librairie éphémère



Rendez-vous
des transformations
du droit
Novembre 2022
Légifrance



Forum européen des *Journaux officiels*
Septembre 2022
Présentation du programme NOPN



Salon de l'Étudiant
Février 2022
Présentation
de *Vie-publique.fr*



Salon des maires
Novembre 2022
Les équipes de *Légifrance*,
service-public.fr
et *vie-publique.fr*



Rendez-vous
de l'Histoire de Blois
Octobre 2022
Les éditions La
Documentation
française
Présentation
de *Vie-publique.fr*



Salon Go entrepreneurs
Avril 2022
Présentation d'*Entreprendre.service-public.fr*

ÉCOLE DE LA DILA

Créée en 2016, cette école interne vise à favoriser les échanges métiers et améliorer la connaissance des agents en matière d'expertise, de connaissances ou de bonnes pratiques.

Elle se traduit par une programmation thématique annuelle. Au fil des années, les thématiques se sont recentrées sur des sujets experts ou des thématiques d'actualité.

Dix écoles de la DILA ont été organisées en 2022, sur la prévention des troubles musculosquelettiques, la RSE et développement durable à la DILA, manager l'intelligence collective, la transformation numérique des administrations, les gestes qui sauvent, santé et sécurité au travail, santé et libertés : faut-il choisir ? présentation du rapport dématérialisation et services publics, Innovation publique et nouvelles formes de management public, le RGPD, actualités et révisions.

Le secrétariat général

L'appui au pilotage et les affaires juridiques (DAPAJ)

Le département de l'appui au pilotage et des affaires juridiques assure les missions de pilotage stratégique, contrôle de gestion, d'organisation et de sécurisation juridique. En 2022, le DAPAJ a piloté la création et la mise à jour du plan d'actions du plan stratégique 2024 réalisé en 2021. 260 actions ont été identifiées. La totalité a été initiée (en cours de consolidation au 31/12). Un tiers a été réalisé en 2022.

En parallèle, le DAPAJ a poursuivi ses missions de support. Il a assuré la diffusion du reporting mensuel, tout en travaillant avec les chefs de département et sous-directeurs à sa rénovation pour qu'il concourt davantage au pilotage du plan stratégique.

Il a poursuivi sa mission de conseil en organisation (enquête administrative, guide RH) et de sécurisation juridique (contentieux, conventions).

Il a également continué à assister les départements dans la réalisation des différentes analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD). Il a piloté la mise en place du parapheur électronique et conduit l'accompagnement au changement nécessaire en parallèle.

Il organise l'école de formation interne et participe à l'amélioration de la qualité de vie au travail, notamment par le pilotage de cinq projets collaboratifs en partenariat avec les ressources humaines et la communication interne.

Le DAPAJ a également piloté et mis à jour le plan d'actions relatif à la responsabilité environnementale lancé l'année précédente. Il a par ailleurs mené à son terme le bilan carbone

pour 2022 dont les résultats ont été publiés sur le site de l'ADEME et qui va donner lieu à un plan d'actions à compter de 2023.

Appels à projets : les agents acteurs du collectif et de la qualité de vie au travail



La direction a lancé un appel à idées pour proposer la conduite d'un projet visant à servir le collectif. L'appel à idées a pour but de faciliter le développement d'initiatives pilotées et concrétisées par les équipes aboutissant à une amélioration de l'existant ou à une innovation. 151 agents se sont exprimés pour sélectionner les projets.

Les 5 projets retenus sont :

- *Vivons sport !* Développement du sport à la DILA : promotion du sport en organisant événements sportifs réunissant les agents de la DILA et création d'une section de cardio-training à destination des débutants ou de ceux qui veulent être guidés pour renouer avec une pratique sportive et échapper ainsi à la sédentarité.
- *Prévention des TMS* : une plateforme de prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) permettant aux agents de la DILA d'obtenir un accompagnement de

kinésithérapeutes sur l'ergonomie de leur poste de travail.

- *Dil'Art* : Embellissement du cadre de vie : valorisation des talents internes (peintre, photographe, sculpteur, graphiste etc.) pour embellir le cadre de travail en décorant un bureau, une salle de réunion, un couloir voire un mur extérieur.

- *Déjeuner aléatoire* : dans le but de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants et de décloisonner les sous-directions et les départements de la DILA, des déjeuners aléatoires visant à réunir pour des collaborateurs volontaires un déjeuner afin qu'ils apprennent à mieux se connaître, à connaître le métier de l'autre et peut-être à créer des synergies.

- *Vélotaf* : une carte d'itinéraires sécurisés du domicile à la DILA, un recensement des vélotafeurs qui pourraient accompagner dans leurs premiers trajets ceux qui jusque-là hésitaient à enfourcher leur bicyclette pour venir travailler, un atelier de petites réparations et finalement la création d'une communauté des collaborateurs de la DILA convaincus des bienfaits du vélo.



Réalisation du bilan carbone 2022 de la DILA

Un bilan carbone permet de calculer les émissions de gaz à effet de serre d'une organisation, principalement le dioxyde de carbone (CO₂), et débouche sur la réalisation d'un tableau de bord carbone comprenant des préconisations de réduction des émissions.

La réalisation du bilan carbone s'inscrit dans la stratégie 2024 de la DILA, qui comporte une partie relative à la responsabilité environnementale.

Le périmètre de l'étude a concerné l'ensemble des sites de la DILA : Desaix, Ségur et Metz, avec une approche adaptée pour ces deux derniers sites dont la DILA n'est pas elle-même gestionnaire. L'étude a porté sur les consommations d'énergie et de fluides, l'ensemble des achats (imprimerie, consommables de bureaux, informatique, services...), le fret (transports de marchandises entrant et sortant), le déplacement des personnes, les immobilisations, les déchets et la fin de vie des publications.

La nouveauté de ce bilan est la prise en compte spécifique de l'empreinte carbone de l'utilisation des services numériques produits par la DILA en prenant en compte le temps passé par les usagers sur les sites internet de la DILA et les équipements utilisés.

Après le cadrage de l'étude réalisée avec l'équipe chargée de mener le bilan carbone, il y a d'abord eu la collecte des données réalisée en interne. Ensuite, l'analyse, la définition d'une trajectoire de réduction de l'empreinte carbone puis la co-construction d'un plan d'action aligné avec la trajectoire de réduction définie.

Les ressources humaines

Au 31 décembre 2022, les effectifs physiques de la DILA s'établissent à 531 agents, dont 46 agents mis à disposition (MAD), pour l'essentiel au centre d'appels interministériel de Metz. S'y ajoutent 73 salariés (sur les 136 salariés) de la Société anonyme de composition et d'impression des Journaux officiels (SACIJO), dits « mutualisés », mis à disposition dans certains départements de la DILA.

Les effectifs (hors agents MAD) sont constitués de 63 % d'agents de droit public, dont 31 % de fonctionnaires (152) et 32 % de contractuels de droit public (154), et de 37 % de contractuels de droit privé (179) et se décomposent en 48 % de femmes et 52 % d'hommes. La moyenne d'âge est de 48,6 ans.

Diversité et égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Dans le cadre de la démarche de double labellisation des services de la Première ministre, la DILA a maintenu en 2022 son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Un audit AFNOR à mi-parcours s'est tenu en novembre 2022.

Des exigences strictes s'appliquent au processus de recrutement et permettent de garantir son caractère non discriminatoire ainsi que l'égalité de traitement de tous les candidats.

La DILA continue de former et sensibiliser les agents sur cette thématique de diversité et d'égalité professionnelle. Ainsi, parmi les effectifs permanents de la DILA, 77 % des agents (dont 91 % des encadrants) ont suivi la formation « égalité-diversité ». Le déploiement à grande échelle de la formation visant à prévenir les violences sexuelles et sexistes a par ailleurs commencé fin 2022.

La DILA porte une attention particulière à la féminisation de son encadrement supérieur. Le pourcentage de femmes au sein de l'encadrement

supérieur (direction, chefs de départements et adjoints) a atteint 50 % fin 2022 (31 % en 2017). En 2022, la DILA a poursuivi le déploiement d'actions en faveur du soutien à l'emploi et à l'intégration des personnes en situation de handicap. Le taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH) au sein de la DILA continue ainsi de progresser régulièrement : le taux déclaré était de 5,32 % en 2020, de 6,8 % en 2021 et 8,09 % fin 2022. Les aménagements nécessaires pour l'accueil et l'intégration professionnelle de ces agents sont systématiquement évalués et réalisés.

50 stagiaires ont été accueillis en 2022 répartis dans tous les secteurs d'activité. Des collégiens de troisième scolarisés en réseau d'éducation prioritaire renforcée ont pu également effectuer un stage d'observation au sein de la DILA. La DILA maintient par ailleurs son soutien à l'apprentissage. 28 apprentis sont accueillis au sein de la DILA pour la période scolaire 2022-2023, répartis dans 14 départements.

Gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

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

La mise en œuvre du plan stratégique DILA 2024 conduit à actualiser chaque année les projections d'évolution des effectifs et des besoins de recrutement des départements à moyen terme. Ces travaux nourrissent l'activité de conseil en évolution professionnelle exercée auprès des agents et l'élaboration du plan annuel de formation. 40 agents ont bénéficié d'une mobilité interne en 2022 (y compris les mobilités de salariés SACIJO sur des postes mutualisés).

Qualité de vie au travail

Un nouveau plan d'actions en faveur de la qualité de vie au travail a été intégré au



plan stratégique DILA 2024 pour la période 2021-2022. Élaboré à partir des résultats du baromètre social des services de la Première ministre et des contributions des agents et des représentants du personnel, ce plan d'actions vise à favoriser l'appropriation de la stratégie par tous les agents, à développer le sentiment d'appartenance à un collectif, à améliorer les pratiques managériales, à favoriser les évolutions professionnelles, à promouvoir la santé et la sécurité au travail, ou encore à améliorer l'environnement de travail.

À ce titre, 25 actions ont été fixées, dont un certain nombre a été mené en 2022 : plusieurs événements internes ; mise en place de formations à destination de l'ensemble des agents pour favoriser les échanges, pérennisation d'un parcours dédié aux managers et octroi de licences de formation en ligne ; recensement et partage des bonnes pratiques sur le télétravail ; mise en place d'un dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination et de harcèlement ; poursuite des travaux d'accessibilité des locaux, etc.

Un bilan de la mise en œuvre du plan sera dressé en 2023 et il servira de base à l'élaboration du futur plan 2023-2024.

Formation professionnelle

La DILA a mis en œuvre tout au long de l'année 2022 son plan de développement des compétences. Celui-ci répond notamment aux besoins de développement des compétences liés à l'exercice des métiers de la DILA et à ses projets stratégiques, à l'enjeu d'évolution professionnelle des agents, et à la réalisation des objectifs métiers des départements.

Ainsi, 213 actions de formation ont été mises en œuvre en 2022 pour un coût direct de 445 K€. Ces formations, qui représentent 11 809 heures, ont bénéficié à 450 agents.

En complément de la concrétisation des demandes individuelles et collectives de formations, la DILA a continué de proposer à ses agents des sessions complémentaires autour de la sécurité (sauveteur secouriste du travail,

Le guide du proche aidant

Dans le cadre des engagements de la charte handicap de la DILA, les équipes du département des ressources humaines, du département de l'appui au pilotage et des affaires juridiques et du département de la communication ont travaillé de concert afin de proposer à tous les agents fonctionnaires, contractuels de droit public et salariés de droit privé un guide d'information sur les dispositifs et outils existants pour chaque statut, pour soutenir les proches aidants.

Ce guide a pour vocation d'informer les agents de la DILA sur le cadre légal des dispositifs existants en matière d'assistance à un proche. Constitué de fiches pratiques, le guide du proche aidant permet à chacun de disposer de la bonne information sur :

- les modalités d'accès au congé ;
- une définition du congé du proche aidant, les démarches à mettre en place ;
- des informations sur la durée du congé, des interlocuteurs à contacter.

L'agent agissant en qualité de proche aidant peut accéder au guide sur l'intranet et solliciter l'assistante sociale, la référente handicap ou le service médical, afin d'être accompagné dans ses démarches.



Forum social

Les collaborateurs étaient invités à participer au premier forum social de la DILA, organisé par l'assistante sociale. L'objectif de cette action était de présenter les dispositifs existants en fonction des différents statuts (droit privé/droit public) autour des questions du logement, du crédit, de la gestion budgétaire et des conseils juridiques.

Les invités de cette journée :

Le Crédit social des fonctionnaires (CSF) : le but de cette association est de permettre aux agents et salariés d'accéder au crédit, à l'assurance, et à toutes sortes de services en vue d'améliorer leur cadre de vie.

L'ordre du barreau des avocats de Paris : l'association propose des consultations afin d'écouter et d'apporter des conseils juridiques dispensés par des avocats du barreau de Paris. Il s'agit d'une première orientation qui peut ensuite être approfondie par une consultation classique d'un avocat.

CRESUS : la mission de l'association est d'écouter, conseiller et accompagner les personnes qui sont en situation de surendettement ou rencontrent des difficultés dans la gestion de leur budget.

Action logement : regroupe des organismes collecteurs du secteur privé et agricole.

La DSAF action sociale : Une conférence, relayée en direct en visio, a été animée afin d'évoquer le parcours d'accès au logement pour les agents de droit public et de présenter le nouveau guide Bourse au logement des agents de l'État (BALAE).



gestes qui sauvent), de la bureautique ou bien encore du management (gestion des risques psycho-sociaux, conduite des entretiens RH, etc.).

À cela s'ajoutent différentes offres complémentaires d'accompagnement : aide à la préparation des concours de la fonction publique, conseiller en évolution professionnelle, mise en œuvre de deux campagnes annuelles de recours au compte personnel de formation (CPF), etc.

Le télétravail

Le travail en mode hybride, alternant présentiel et distanciel, est devenu le mode normal d'organisation du travail de la DILA. 80 % des effectifs affectés à un poste éligible au télétravail ont une autorisation.

3 campagnes de télétravail ont été organisées au titre de l'année 2022 et 386 autorisations ont été accordées : 352 autorisations de droit commun, 28 aménagements de poste en télétravail pour raison de santé et 6 autorisations de télétravail pour proche aidant.

Le dispositif, encadré pour les agents relevant du droit public par les dispositions du décret du 11 février 2016 modifié et la note de service du 16 mai 2022 et pour les agents de droit privé par l'accord du 29 novembre 2021 négocié avec les organisations syndicales, a été enrichi avec la mise en application pour la première fois du télétravail pour proche aidant et du télétravail pour femme enceinte.

Levier d'action pour la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, enjeu majeur du plan stratégique DILA 2024, le télétravail a été facilité par l'adaptation du management et de l'environnement matériel. Le maintien de la cohésion des équipes demeure un point essentiel du dispositif. Aussi, un jour de présence obligatoire est-il mis en place au sein de toutes les équipes. Des outils de visio conférence et de partage facilitent également la collaboration entre le télétravailleur et l'équipe en présentiel.

En outre, pour accompagner au mieux les agents et les managers dans la mise en œuvre de ce mode de travail hybride, la DILA a poursuivi le déploiement de formations obligatoires sur cette thématique. En complément de ces sessions et toujours dans une logique d'amélioration continue, un recensement des bonnes pratiques sur l'organisation du travail en mode hybride a été réalisé. Ce travail a été basé sur la participation des agents : des interviews ont été menées auprès d'agents et d'encadrants et ont donné lieu à une restitution de 10 bonnes pratiques réparties sur 5 grands thèmes.

Enfin, la prévention des risques psychosociaux et des troubles musculosquelettiques fait l'objet d'une vigilance particulière dans le cadre du développement du télétravail.

Le dialogue social

Les instances représentatives des personnels de droit public et de droit privé sont des lieux privilégiés d'échange et de concertation.

Personnels de droit public

Le comité technique spécial (CTS). En 2022, le CTS s'est réuni à six reprises, notamment sur les thématiques suivantes : projet Nouveaux outils de production normative, cybersécurité, démarche de double labellisation Égalité-Diversité, politique en matière de handicap, qualité de vie au travail, plan de développement des compétences, réorganisations de départements, schéma directeur immobilier, plan d'action en faveur de l'environnement, protection sociale complémentaire, suivi de la mise en œuvre du plan stratégique 2024, etc. Une réunion extraordinaire du CTS s'est également tenue sur le projet de fermeture des sites certains jours, dans le cadre du plan de sobriété énergétique.

La commission consultative paritaire (CCP). En 2022, la CCP s'est réunie une fois en session ordinaire sur le bilan du réexamen triennal de la rémunération des agents contractuels.

Personnels de droit privé

Le comité social et ses trois commissions (santé, sécurité et conditions de travail ; formation

LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES DE DÉCEMBRE 2022



S'agissant des instances de droit public, l'année 2022 a été marquée par l'organisation des élections professionnelles, qui se sont tenues du 1^{er} au 8 décembre, dans le cadre d'un scrutin par vote électronique exclusivement. Sur 367 électeurs, 165 ont voté, soit un taux de participation de 45 %, ce taux se situant dans la moyenne nationale.

L'autre nouveauté de ces élections était la création d'une nouvelle instance : le comité social d'administration (CSA), avec en son sein une formation spécialisée en santé, sécurité et conditions de travail (FSSSCT), composés chacun de 10 membres titulaires et 10 suppléants. Le CSA et sa FSSSCT se substituent au comité technique spécial et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (la DILA participant jusqu'alors au CHSCT ministériel).

Ce scrutin a également conduit au renouvellement des 4 membres titulaires (et autant de suppléants) de la commission consultative paritaire de la DILA, ainsi qu'à celui des membres des différentes commissions administratives paritaires gérées au niveau ministériel et à l'élection des membres du CSA ministériel.



PAROLES D'AGENT UN AGENT, UN MÉTIER



Myriam,

chargée de
prévention des
risques professionnels.

« **M**on poste consiste à assurer la veille technique et réglementaire en matière de sécurité et de santé au travail, à définir, impulser et mettre en œuvre des actions visant l'amélioration des conditions de travail, en matière de prévention des risques professionnels et de sécurité. J'anime des commissions accidents de travail et élabore le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le plan annuel de prévention. J'établis également les statistiques accidents du travail. Par ailleurs, je délivre des autorisations de conduite pour chariot élévateur et nacelle pour une conduite en toute sécurité, ainsi que des titres d'habilitation, en lien avec le chargé d'exploitation électrique de la DILA. Je participe à l'élaboration et au suivi de plan d'actions en matière de santé et de sécurité au travail et aux différentes instances sociales de la DILA qui traitent de ces questions.

À la DILA, les aspects les plus techniques de mes missions sont liés à la partie industrielle. Cela engage de nombreuses actions en matière de santé et de sécurité notamment sur les équipements de travail, le choix des équipements de protection individuelle (EPI), l'évaluation du risque chimique et l'ergonomie des postes de travail, ainsi que des actions de sensibilisation et de diffusion d'information.

Chargé de prévention est un métier qui touche à de vastes sujets techniques, il faut avoir un sens de l'analyse, des relations humaines, de la pédagogie et une réactivité avec un savoir-faire pour argumenter, communiquer et promouvoir des actions, sans oublier le travail en équipe et la création de synergies.

Il est nécessaire également d'avoir des compétences en droit du travail, de connaître les normes, les techniques et être force de proposition. J'assume d'ailleurs un rôle de conseil auprès de la direction.

Les agents peuvent me consulter à tout moment par téléphone, par mail ou m'interpeller directement sur l'ensemble des sujets en matière de risques professionnels et conditions de travail :

- aménagement d'un poste de travail ;
- signalement d'un danger sur les équipements de travail ;
- équipements de protection individuelle (gants, casques, bouchons d'oreille...) ou collective ;
- risques d'accident ;
- conditions de travail (bruit, éclairage, ventilation des locaux, travail sur écran).

L'objectif est de garantir les meilleures conditions de sécurité aux agents et de préserver leur santé. Il est important que chacun puisse développer une culture de la prévention et du bien-être au travail, que chacun soit acteur de sa propre prévention et sécurité mais aussi de celle des autres (bienveillance, signalement, suggestions d'amélioration...). La participation de l'ensemble des agents est indispensable à la prévention des risques professionnels. En fonction du besoin, il est possible de faire intervenir l'expert « maison » (assistante sociale, médecin, responsable sécurité...). La qualité de vie au travail est primordiale pour moi. Je favorise une approche pluridisciplinaire (technique, humaine et organisationnelle), les démarches de prévention sont organisées et surtout suivies en impliquant tous les acteurs concernés (encadrement, agents...). »

professionnelle ; action sociale et culturelle) se sont réunis à quinze reprises dont une réunion extraordinaire, sur les mêmes thématiques que celles abordées en CTS.

Par ailleurs, un avenant à l'accord télétravail en faveur des personnels administratifs et techniques de droit privé a été signé en fin d'année 2022, afin d'acter l'augmentation de l'indemnité télétravail applicable au 1^{er} janvier 2023.

Les affaires financières

Le département des affaires financières pilote la gestion du budget annexe « Publications officielles et information administrative » (BAPOIA) qui est composé de deux programmes : le programme 623 « Édition et diffusion » et le programme 624 « Pilotage et ressources humaines ».

Les dépenses

Les dépenses du BAPOIA s'élèvent, en 2022, à 142,3 M€ en crédits de paiement (CP), soit 95 % des crédits ouverts en loi de finances initiale (LFI). Au niveau de la mission, les crédits consommés en 2022 augmentent donc de 2,8 % en autorisations d'engagement (AE) et 2,7 % en CP par rapport à l'exécution 2021, soit une hausse respective de + 3,9 M€ et + 3,7 M€ en AE et CP.

Les dépenses de personnel (crédits de titre 2) ont atteint 61,9 M€, en hausse de 1,7 M€ par rapport à 2021. Cette hausse est essentiellement due à l'augmentation conventionnelle des salaires des personnels de droit privé et de la valeur du point d'indice des agents de droit public, ainsi qu'à la stabilité globale des effectifs.

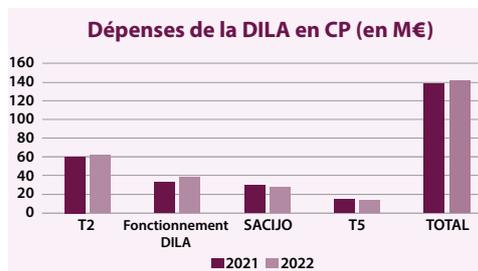
Toutefois, la DILA poursuit ses efforts de maîtrise des effectifs (508 ETPT dont 28 apprentis au 31 décembre 2022), avec notamment la poursuite du plan de départs volontaires pour les agents de droit privé. La baisse des effectifs programmée en LFI 2022 (- 7 ETP) a pu être réalisée. Par ailleurs, une mesure de transfert entrant de 7 ETPT pour la DILA a été mise en œuvre afin de permettre la réalisation du projet de site de référence d'information et d'orientation dédié

aux entreprises (*entreprendre-service-public.fr*) mais aussi en raison des réductions d'effectifs déjà réalisées.

Les dépenses de fonctionnement autres que les versements à la SACIJO s'élèvent à 40,4 M€ en AE et 38,6 M€ en CP. Elles augmentent sensiblement par rapport à l'année 2021 (+ 20 % en AE et + 18 % en CP). L'imputation en dépenses de fonctionnement d'un certain nombre de projets informatiques initialement programmés en dépenses d'investissement, la hausse des dépenses de sécurité et d'hébergement informatique ainsi que la hausse du prix des matières premières (papier, énergies et fluides) expliquent principalement cette augmentation.

Prévues à hauteur de 32,9 M€ en AE et CP en LFI, les dépenses de la SACIJO (T3 SACIJO) ont été exécutées pour 28,2 M€ en AE et CP.

Les dépenses d'investissement atteignent 12,2 M€ en AE et 13,6 M€ en CP. Conformément aux priorités du plan stratégique 2024 élaboré durant l'année 2022, elles ont permis de poursuivre la modernisation des sites internet et des outils applicatifs, le développement des démarches en ligne, la sécurisation de l'infrastructure informatique l'amélioration des outils de production de l'imprimerie ainsi que la rénovation et la mise aux normes des bâtiments du site de Desaix.



Les recettes budgétaires

Les recettes budgétaires s'élèvent à 193,7 M€. Elles diminuent de 10,5 M€ (- 5 %) par rapport à 2021 principalement en raison de l'impact financier de l'arrêt de la facturation complémentaire des avis publiés au *Journal officiel* de

Faits marquants de l'année 2022

Le département des affaires financières (DAF) a finalisé et actualisé une programmation pluriannuelle garantissant la soutenabilité des orientations stratégiques de la DILA. Cette programmation permet à chaque département de participer à la détermination d'une trajectoire budgétaire sincère et maîtrisée, en adéquation avec les objectifs assignés.

En 2022, le Gouvernement a demandé la mise en place d'une nouvelle politique de contrôle du recours à des conseils extérieurs, et notamment la création d'un comité de pilotage et de contrôle des prestations intellectuelles dans chaque ministère.

Dans les services de la Première ministre (SPM), le pilotage du dispositif a été confié à la direction des services administratifs et financiers (DSAF), à la mission d'organisation des services de la Première ministre (MOSPM) et au responsable ministériel des achats (RMA). Le DAF a été chargé de définir les procédures internes à la DILA, de centraliser les dépenses concernées et de s'assurer de la bonne exécution du dispositif (visa Direction, transmission des fiches d'évaluation pour information ou visa du comité...).

Enfin, les travaux liés au plan achat de l'État se poursuivent. Pour rappel, le Gouvernement a lancé en 2020 un grand plan d'économies budgétaires liées aux achats de l'État en 3 phases : phase 1 état des lieux, phase 2 définition des opportunités d'économies avec propositions d'actions et phase 3 mise en œuvre du plan d'action. La DAE a analysé les dépenses de la DILA par segments d'achats et proposé des leviers d'économie. Le DAF a piloté l'ensemble des travaux et étudié les pistes proposées avec les départements concernés pour répondre à la DAE. Dès 2023, les actions identifiées dans le cadre du PAE devront être mises en œuvre dans un calendrier à définir avec les départements et suivies trimestriellement.

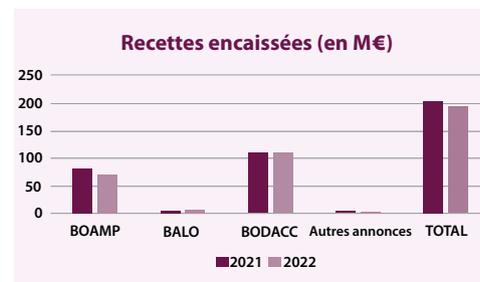
l'Union européenne (JOUE) depuis le 1^{er} janvier 2022 (- 9 M€ par rapport à 2021).

Le total des recettes d'annonces se chiffre à 189,3 M€, montant en baisse de 5 % par rapport à 2021. Dans un contexte de tension générale, les encaissements des recettes d'annonces légales publiées au bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC) s'établissent à 110,6 M€ et progressent légèrement par rapport à 2021 (110,1 M€).

Les recettes encaissées issues des annonces publiées au Bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP) diminuent de 9 M€ (soit - 12 %) par rapport à 2021, une baisse en partie expliquée par l'alignement des tarifs des annonces européennes sur celui des annonces nationales.

Les autres recettes d'annonces, publiées au Bulletin des annonces légales (BALO) et au *Journal officiel* Lois et Décrets (JOLD), atteignent 7,7 M€.

Les recettes hors annonces s'établissent à 4,3 M€ et enregistrent un repli de 26 % par rapport à 2021. Cette baisse résulte essentiellement des moindres remboursements perçus au titre des démarches en lignes (1 M€ en 2021).



L'agence comptable

Les collaborateurs de l'agence comptable ont contribué à une exécution budgétaire et comptable soutenue en 2022. La recherche continue de mesures de simplification, la dématérialisation et le dialogue permanent avec les services gestionnaires ont permis de fluidifier la gestion.

PAROLES D'AGENT UN AGENT, UN MÉTIER



Tarik,
adjoint de la
responsable du
département des
affaires financières
(DAF)

« **M**es principales missions consistent à assurer la programmation des dépenses et des recettes sur plusieurs années, réaliser le suivi du budget en cours d'exécution et produire des analyses financières afin notamment d'alerter la direction sur d'éventuels risques qui pèseraient sur l'équilibre en fin de gestion ou à plus long terme. Le DAF est avant tout un département support, un des grands intérêts de mes fonctions porte sur les interactions que je peux avoir avec des interlocuteurs très variés. C'est très enrichissant à la fois professionnellement et personnellement. J'échange aussi beaucoup avec des entités externes comme la direction du budget ou la Cour des comptes. Ma fonction nécessite de la rigueur et une grande réactivité. Les travaux budgétaires sont essentiellement réglementaires et sont soumis à un calendrier très contraint. Contrairement aux apparences, c'est un métier assez varié, pas seulement axé sur les tableaux et les chiffres. Il y a beaucoup d'analyses et de rédaction pour exploiter les informations financières. Nous gardons bien entendu cet objectif de dépenser le

mieux possible l'argent du contribuable et nous essayons aussi de valoriser les missions et les activités de la DILA à travers notamment les efforts, que nous réalisons tous, pour rendre le meilleur service au meilleur coût. Je suis très satisfait lorsque le projet annuel de performance (PAP), annexe au projet de loi de finances (PLF), est livré début septembre à la direction du budget. La DILA est soumise aux dispositions de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) et dispose donc d'une autorisation de dépenses votée par les parlementaires. Le PAP est un travail collectif réalisé, sous le contrôle de la direction. Nous sollicitons l'ensemble des départements lors des dialogues de gestion pour construire un budget adapté. Il est élaboré par programme budgétaire et retrace la stratégie et les crédits demandés qui sont alors justifiés à l'euro près dans le cadre de la JPE (justification au premier euro). Le PAP dépasse le simple exercice budgétaire et constitue une mine d'informations pour les parlementaires mais aussi pour le grand public qui peut le consulter librement sur la plateforme des finances publiques. Ce travail est complété par la restitution, en octobre, des réponses aux questionnaires parlementaires auxquels contribuent les services de la DILA. »

Du côté des dépenses, 5 378 factures ont ainsi été réglées en 2022, pour un montant de 101,3 M€, soit 6 % de plus qu'en 2021.

7 758 payes ont été réglées après contrôle pour l'année 2022, grâce aux échanges réguliers avec le DRH, et à une mise à disposition plus rapide des pièces justificatives sur un espace partagé.

En ce qui concerne les recettes, 209 886 factures et titres ont été pris en charge au cours de l'exercice 2022, pour un montant net de 208 M€. Le taux de recouvrement des créances s'établit à 99,2 % tous exercices confondus et 93,9 % pour l'année en cours. Ce dernier taux s'améliore de 0,26 point par rapport à l'exercice précédent.

En complément des chaînes de poursuite automatisées, les relances contentieuses ont été centrées sur les grands comptes clients (greffes des tribunaux de commerce et débiteurs publics), et ont été facilitées par la mise à disposition de l'outil de gestion des restes à recouvrer, permettant de disposer d'une vision consolidée de la dette d'un client. Enfin, le nombre de chèques traités est en baisse constante, 89 % des règlements étant effectués par virement.

Le résultat patrimonial de + 59,9 M€ est en baisse de 24,5 % par rapport à l'exercice précédent. Les charges (140,3 M€) augmentent de 6 M€ tandis que les produits (200,2 M€) connaissent une baisse sensible (- 6 % par rapport à 2021) liée à l'alignement des tarifs des annonces nationales et européens du BOAMP, alors que les ventes d'annonces BODACC progressent de 2,6 M€

L'actif immobilisé net (56,7 M€) augmente de 8,5 M€ par rapport à 2021. Les immobilisations incorporelles, qui représentent 79 % de l'actif immobilisé, suivent cette tendance haussière, liée à l'évolution des sites *service-public.fr* et *vie-publique.fr*.

Par ailleurs, l'année a été marquée par d'importants travaux pour fiabiliser les recettes budgétaires dans CHORUS, par une part croissante d'immobilisations mises en service en cours d'année, ainsi que par la réduction des valeurs à imputer (- 30 % entre 2021 et 2022). Enfin, grâce aux efforts conjoints du DAF et de l'agence

comptable, un premier rétablissement de crédits relatif à des dépenses d'investissement a été constaté, pour un montant de 376 k€.

La logistique, l'immobilier et les services

Le schéma directeur immobilier pluriannuel de la DILA a été validé et mis en œuvre : les travaux menés au printemps ont permis le retour sur le site Desaix du département des affaires financières auparavant installé sur le site Ségur. L'équipe d'exploitation et de maintenance des bâtiments a été accueillie au sein du pôle travaux tandis que le département a poursuivi les activités de support ainsi que l'application du plan stratégique sur les sujets responsabilité sociale et environnementale (RSE) et qualité de vie au travail (QVT).

La section archives, de son côté, a profité du retour des agents sur site afin de lancer une grande campagne de tri des documents et de mise à jour des tableaux de gestion, en collaboration avec les correspondants des archives de chaque département et la mission des services de la Première ministre (39 ouvrages catalogués par la mémoire éditoriale, hors périodiques).

Amélioration du cadre de vie au travail

Plusieurs aménagements en vue de l'accessibilité des locaux aux agents RQTH ont été réalisés. Une partie des espaces du 3^e étage a été entièrement rénovée (électricité, plomberie, murs et plafonds des sanitaires, bureaux et couloirs).



Une nouvelle terrasse a été végétalisée et rendue accessible à tous. La cour d'honneur a été réaménagée en vue de sa végétalisation prochaine.

L'équipe a supervisé la création d'un local technique informatique au niveau des ateliers, et la création d'un local tertiaire technique au rez-de-chaussée du bâtiment entretien.

2022 a été marquée par la reprise d'événements collectifs dont l'organisation est régulièrement assurée par l'équipe de la logistique de proximité : réceptions ou installations de petits déjeuners conviviaux, commandes de plateaux-repas...

Responsabilité environnementale

La dernière phase du retrait des poubelles individuelles dans les bureaux, démarche préconisée afin d'améliorer le tri sélectif et le recyclage des déchets grâce aux points d'apport volontaires, a été mise en œuvre.

Une filière cartons, une autre pour les capsules et le marc de café ont été mises en place afin de respecter au mieux le décret 5 flux. Point notable, la mise en place et le renforcement de la filière « carton » ont permis de passer de 35 kg de cartons recyclés en 2021 à 1,9 tonne en 2022.

Déchets collectés	Volume
Bouteilles en plastique	290 kg
Gobelets plastique et carton	170 kg
Canettes	75 kg
Cartons	1,9 tonne
Bouteilles en verre	250 kg
Mégots de cigarettes	40 kg
Masques	4 kg
Matériel électrique	1 tonne
Biodéchets	5,1 tonnes

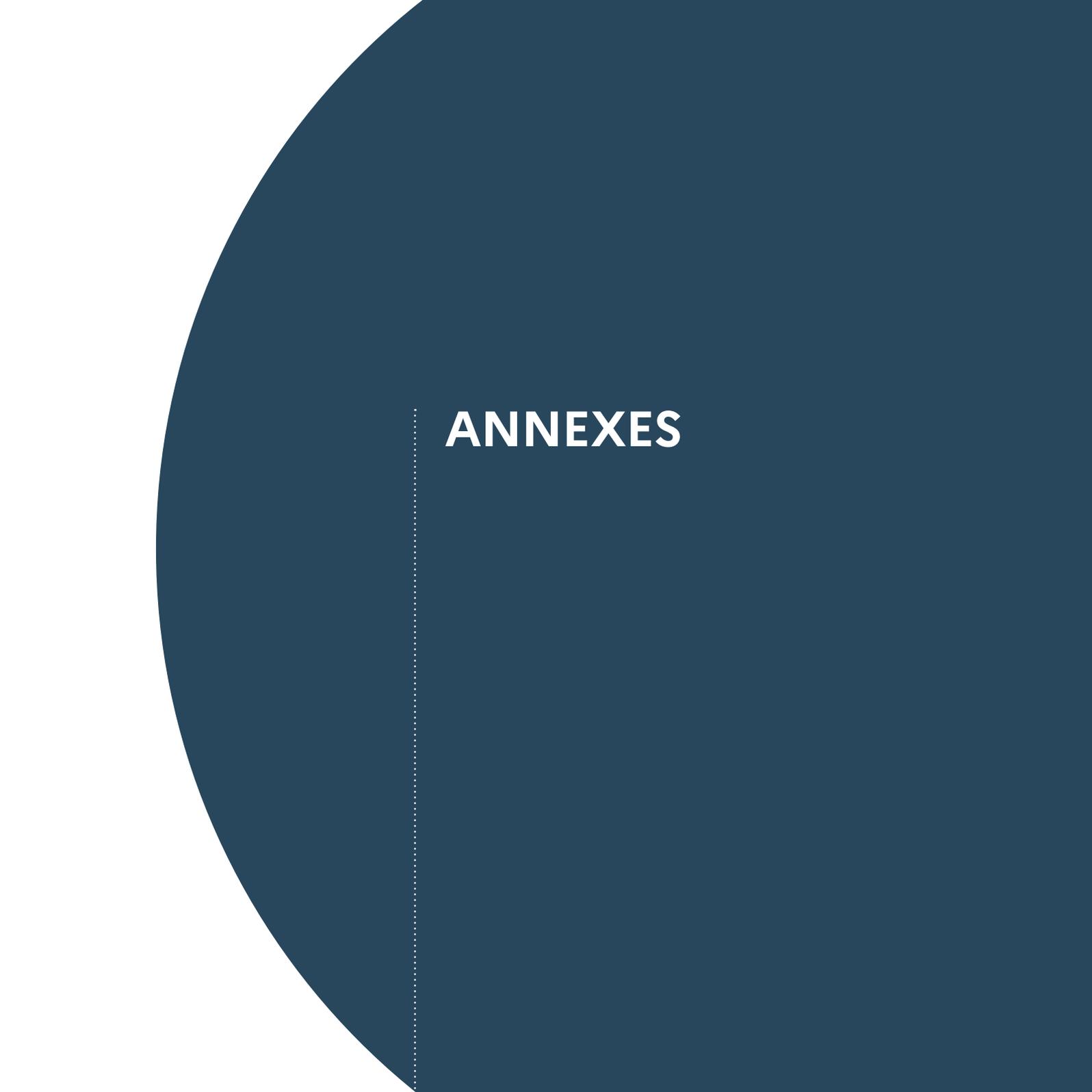
Sobriété énergétique

La sobriété énergétique se définit par les changements de pratiques qui permettent de consommer moins d'énergie tout en préservant l'accès aux services essentiels pour tous. Elle passe par des actions individuelles et collectives : de l'adoption d'écogestes par tous, à l'optimisation des équipements (performance énergétique, isolation thermique, etc.).

Le Gouvernement a ainsi fixé un objectif à court terme de réduction de 10 % des consommations globales d'énergie d'ici à 2 ans par rapport à 2019, carburant compris.

Mobilisée toute l'année sur les enjeux de responsabilité environnementale et de développement durable, la DILA agit au quotidien et encourage les bonnes pratiques. Par rapport à 2019 (année de référence), les consommations à fin 2022 ont diminué de 16,5 % pour le chauffage, 10,2 % pour l'électricité et 5,1 % pour la climatisation. Ces variations sont exprimées en proportion brute et ne tiennent pas compte des conditions climatiques.

De nombreuses interventions ont ainsi été faites en vue de moderniser la chaufferie et d'améliorer la performance énergétique. L'équipe d'exploitation et de maintenance des bâtiments s'est beaucoup investie dans l'application de la circulaire n° 6363-SG du 25 juillet 2022 relative à la sobriété énergétique et à l'exemplarité des administrations de l'État (350 dalles LEDS mises en place sur le site Desaix, chauffage durant les mois d'hiver réglé à 19° pour l'ensemble du bâtiment, matériels énergivores recensés, remplacés ou supprimés, calorifugeage des points singuliers du réseau de distribution d'eau chaude, rééquilibrage des réseaux de distribution d'eau chaude, optimisation des consignes de climatisation dans les locaux des serveurs ou onduleurs, optimisation du fonctionnement des luminaires dans les cages d'escaliers, suppression des chauffe-eau électriques instantanés dans les sanitaires.)



ANNEXES

Statuts

Administration centrale relevant des services de la Première ministre, placée sous l'autorité de la secrétaire générale du Gouvernement, la DILA est dotée d'un budget annexe « Publications officielles et information administrative ». Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative. Il élargit les missions des anciennes directions de *La Documentation française* et des *Journaux officiels*. La DILA a pour missions de :

- 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 ;
- favoriser l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public.

Ces missions font de la DILA un opérateur et producteur de données publiques, essentielles au fonctionnement de la démocratie. En effet, la DILA rend effective la diffusion de la norme juridique, permet au citoyen de connaître les règles administratives et les démarches liées, et contribue à la compréhension des politiques publiques. Elle diffuse principalement ses données sur internet et propose une offre éditoriale numérique et papier.

- **décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010** relatif à la direction de l'information légale et administrative ;
- **décret n° 2002-1064 du 7 août 2002** relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet ;
- **décret n° 2015-1717 du 22 décembre 2015** relatif à la dématérialisation du *Journal officiel* de la République française ;
- **arrêté du 2 janvier 2017** portant organisation de la direction de l'information légale et administrative ;
- **arrêté du 24 juin 2014** relatif à la gratuité de la réutilisation des bases de données juridiques et associatives de la direction de l'information légale et administrative.

Organigramme de la direction de l'information légale et administrative

DIRECTION



Anne DUCLOS-GRISIER
Directrice



David SARTHOU
Directeur adjoint



Alexandre VERNEY
Directeur de projet
« Nouveaux outils de
production normative »



Alexandre MONNET
Conseiller
à la sécurité
du numérique (CSN)
et à la gestion des risques



Karine PEUVRIER
Département
de la communication

SOUS-DIRECTION
DES SYSTÈMES
D'INFORMATION



Thierry DEPERRAZ
Sous-directeur



Stéphane HARAMBURU
Département
des infrastructures
et des services



Emmanuel CORTES
Département
de l'information légale



Régis PÉROL
Département
de l'information
administrative
et de gestion



Idoïa FRADUA GARCIA-SOTO
Département
de la stratégie et de la sécurité

SOUS-DIRECTION
DES PUBLICS
ET DES PRODUITS



Nadine MARIENSTRAS
Sous-directrice



Ève-Anne CALVAR
Département
de l'information
régaliennne
et économique



Benjamin BÉRUT
Département
de l'information
administrative
multi-canal



Nadège CRESSONNIER
Centre d'appels
interministériel de Metz



Bernard GALLUET
Département
de l'imprimerie



Élodie LAVIGNOTTE
Département
de l'édition
et du débat public

SECRETARIAT
GÉNÉRAL



Gwénoëlle PRUVOT-DUBOS
Sous-directrice



François CAMPANA
Département
de l'appui au pilotage
et des affaires juridiques



Patricia TIROT-TOURNUT
Département
des ressources humaines



Martine LEFEVRE
Département
des affaires financières



Garin BOUX
Département
de la logistique,
de l'immobilier
et des services



Amélie STEFFAN
Agence comptable
budget annexe
« Publications officielles
et information administrative »

Mise à jour mars 2023

Coordination de la rédaction : **Direction - Département de la communication**
Conception et réalisation graphique : **Studio graphique multimédia de la DILA**
Crédits photographiques : © DILA, © Adobestock : OneLineStock - Studio33 -
Svitlana - Deagreez

Impression DILA

Direction de l'information légale et administrative
26, rue Desaix, 75105 Paris
N° 978-2-11-157868-5
Dépôt légal : avril 2023



**PREMIÈRE
MINISTRE**

Direction de l'information
légale et administrative

*Liberté
Égalité
Fraternité*

legifrance.gouv.fr

Le service public de la diffusion du droit

service-public.fr

Le site officiel de l'administration française

vie-publique.fr

S'informer et comprendre les politiques publiques

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
Département de la communication
Tél. : 01 40 15 70 42
dircom@dila.gouv.fr