

Rapport d'activité 2007

■■■■■ La
documentation
Française ■■■■

Sommaire

3	L'ÉDITORIAL
5	L'ORGANIGRAMME
6	LA DOCUMENTATION FRANÇAISE DES MISSIONS, DES RÉSULTATS
7	LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
10	éditer
22	documenter
30	diffuser
38	informer
50	innover
56	LA VIE DES SERVICES
59	LE GLOSSAIRE DES TERMES MÉTIERS
62	LES ANNEXES

L'Éditorial

L'année 2007 a été particulièrement intense pour la Direction de la Documentation française. Certes, elle a poursuivi ses missions d'information, de documentation, d'édition et de diffusion avec le sérieux qui lui est reconnu. Mais elle s'est aussi impliquée à fond dans le courant de la modernisation de ses pratiques. Pour elle, le mot « dématérialisation », souhaitée par la Révision générale des politiques publiques, n'est pas une abstraction : c'est avant tout un mode dont elle est coutumière, qu'elle a apporté à l'administration française parmi les pionnières, avec ses bases de données ministérielles puis avec ses sites internet. Aussi « dématérialisation », « actifs immatériels » s'ajoutent-ils naturellement aux autres mots qui fondent sa stratégie.

L'important en effet, quelles que soient les difficultés de l'exercice, est d'adapter constamment nos contenus et techniques à notre lectorat - administration ou citoyen -, de lui être utile dans la compréhension des éléments du débat public et dans l'explication d'un monde à la complexité croissante. Car voilà bien le défi que la Documentation française tente de relever au quotidien : innover, organiser en laissant le champ suffisamment ouvert pour accueillir et intégrer l'imprévisible, donner accès pour le plus grand nombre à l'information qui le concerne, dans un délai de temps de plus en plus contraint.

Dans cet environnement particulier, nous n'avons pas démerité, la Documentation française étant passée du 38^{ème} rang des éditeurs français en 2006 au 34^{ème} rang en 2007 selon Livres-Hebdo, ce qui la place dans le peloton de tête des éditeurs publics.

Ses évolutions ont été majeures dans la mesure où, pour la première année, elle a exercé son activité dans une double novation : l'intégration des CIRA et un budget annexe commun avec la DJO, suivi de la mise en place d'une agence comptable unique. Ces orientations stratégiques favorisent déjà, d'une part, une synergie de l'information publique, d'autre part, une coopération entre deux directions recentrées sur leurs « cœurs de métiers » respectifs.

L'activité propre de la Documentation française confirme par ailleurs son rôle d'acteur de référence et de coordination en matière d'information publique, généraliste, interministérielle, avec un chiffre d'affaires de 17,6M€ fin 2007, soit 3M€ de plus qu'à fin 2002, ce qui confirme le rétablissement de sa situation financière, saluée d'ailleurs par les rapporteurs au Parlement lors de l'examen du PLF 2008. Son rôle s'est ancré davantage encore dans le champ très concurrentiel des sciences humaines, économiques, sociales et politiques, grâce à l'effort soutenu de ses rédactions, à ses partenaires, à ses coéditions avec de nombreux éditeurs (Le Seuil, Gallimard, Bayard, Odile Jacob ou France Info), grâce enfin à sa politique de diffusion des publications de l'OCDE, de l'UNESCO, de CulturesFrance, de la Communauté européenne, etc.

En outre, avec 50 millions de visiteurs sur ses quatre sites internet, elle confirme sa place d'acteur incontournable de l'information publique, renforçant ses positions avec l'activité nouvelle de www.pme.service-public.fr, tout comme elle devient avec son site de formation en ligne, www.formation-publique.fr, la première préparation de France pour l'entrée à Sciences Po.

Cela dit, la Documentation française n'en restera pas là, toute position devant être constamment confortée.

Ainsi, 2008 devra être pour elle une année d'« intense modernisation », tout comme le préconise le Conseil de modernisation des politiques publiques.

L'année s'annonce prometteuse avec la signature d'une convention relative à notre Centre documentaire France-Europe-Monde, reconnu comme « Pôle associé de la Bibliothèque nationale de France » pour ses fonds rares et allant bénéficier, à ce titre, de subventions importantes pour leur numérisation.

Par ailleurs, les grandes réformes annoncées le 12 décembre 2007 nous ont confirmé dans notre mission d'édition, de diffusion et d'information au public. Nous allons donc nous employer, avec la DJO, à penser l'avenir à deux, un avenir encore plus ambitieux, une action plus dynamique, une présence renforcée dans la sphère publique. Par ailleurs, le rattachement des CIRA en 2006 à la Documentation française conduira à la constitution d'un pôle d'informations multicanal plus performant. La campagne de communication sur ASP 3939 et www.service-public.fr à l'automne dernier a montré tout l'intérêt que pouvait susciter cette offre nouvelle, les demandes de renseignements par téléphone.

Un esprit entrepreneurial a présidé à toutes nos réflexions stratégiques. Il nous faut à présent être encore plus ambitieux dans notre offre numérique, dans nos éditions et coéditions, dans la constitution très attendue d'un pôle multicanal d'information publique, dans la gestion de nos actifs immatériels, mais aussi dans nos choix documentaires et éditoriaux.

Bien au-delà d'une fonction technique d'édition et de mise en ligne, notre savoir faire professionnel apporte une valeur ajoutée au service du public et de l'intérêt général. Notre expérience d'éditeur et de diffuseur, les fonds documentaires que nous avons constitués et que nous enrichissons quotidiennement, sont des gages sûrs de validation, quels que soient le champ investi et le canal choisi, des investissements matériels et immatériels incontournables car utiles à l'information et au bien publics.

Olivier Cazenave
Directeur de La Documentation française

Direction de La Documentation française

Directeur
Olivier CAZENAVE

Agence comptable unique DDF/DJO

Fondée de pouvoir : Brigitte LEBRUN
26 rue Desaix - 75015 PARIS

**Département
de la Communication**
Responsable : Yves BOMATI

**Information administrative
par téléphone**
Chargé de mission : Michel OZENDA

**Sous-direction
Ressources éditoriales
et documentaires**
Guillaume DUMONT

**Département des Périodiques,
des Collections
et du Conseil éditorial**

Responsable : Bernard BOULLEY
Adjointe : Marie-Agnès CROSNIER
Adjoint : Philippe TRONQUOY

**Département
de l'Information publique**

Responsable :
Martine SIBERTIN-BLANC
Adjointe : Sylvie EIMER

**Département
des Centres documentaires
Centre France-Europe-Monde
Fonds Sources d'Europe**

Responsable : Françoise MEUNIER

Bibliothèque
Agnès LAVAGNA

Dossiers internationaux
Agnès BON

Formation en ligne

**Sous-direction
Produits, Services et Diffusion**
Loïc LECHEVALIER

Département des Éditions

Responsable : Anne LATOURNERIE

Coordination des chefs de produit

Nadia BERRA, Bernadette BOUVATTIER,
Dominique LESAGE, Catherine RHEIMS,
Dagmar ROLF, Carine SABBAGH,
Julie WARGON

Coordination technique

Édith SAINT-GERMAIN

Studio des éditions

Création graphique
Réalisation éditoriale
Jean-Sébastien SCHLICINSKI

Gestion de la sous-traitance
Martine DEGRAIN

**Département
des Produits Internet**

Responsable : Catherine FOURNIAL
Adjointe : Bénédicte ROULLIER

service-public.fr
Bénédicte ROULLIER

vie-publique.fr
Olivier GARRY
ladocumentationfrancaise.fr
Dominique GROS

Département de la Promotion

Responsable : Guillaume BARRÉ
Adjoint : Sébastien PETRATOS

Département de la Diffusion

Responsable : Bernard MEUNIER
Librairie de Paris
Dominique QUENTIN
Librairie de Lyon
Claude GUINAMARD

**Sous-direction
Administration**
Gilles ROMANO

**Mission de contrôle de gestion
et contrôle interne**

Responsable : François BARRA
Chargée de mission :
Catherine de PRIGOUNOFF

**Département
des Affaires financières**

Responsable : Thierry MOREAU
Adjointe : Véronique LE BIHAN

**Département
des Ressources humaines**

Responsable :
Dominique LE VAILLANT
Adjointe : Christine MORRISON

**Département
des Systèmes informatiques**

Responsable : Jean-François MORIN
Adjoint : Joseph DOS SANTOS

**Département
des Marchés et Achats**

Responsable : Serge PÉLISSIER
Adjointe : Géraldine TAURAND

**Département
des Moyens généraux**

Responsable : Myriam SAUGEY

**Centres interministériels
de renseignements
administratifs**
Philippe COCHENER

CIRA de Bordeaux

Directeur : Alain PEU

CIRA de Lille

Directrice :
Myriam VAUDET-LAISNÉ

CIRA de Limoges

Directeur :
Jean-Michel HEUCLIN

CIRA de Lyon

Directeur :
Jean-Jacques NUEL

CIRA de Marseille

Directeur : Michel GACON

CIRA de Metz

Directeur : Bruno VALDEVIT

CIRA de Paris

Directeur : Marc MISSUD

CIRA de Rennes

Directeur : Bernard ROBERT

CIRA de Toulouse

Directeur : Didier SALVIGNOL

LA DOCUMENTATION FRANÇAISE

Des missions

Des résultats

La Documentation française, éditeur et diffuseur publics de référence, œuvre depuis 1945 pour l'information du citoyen et des administrations. Fidèle à ses missions de service public, elle se range résolument dans le camp de l'innovation et de la validation des contenus.

Missions

- > Rassembler une documentation sur la France, l'Europe et le monde
- > Elaborer, éditer et diffuser des études et des documents d'information de sources publiques
- > Editer et diffuser les publications des administrations
- > Constituer un pôle d'information publique sur l'actualité administrative, politique, économique, sociale et internationale
- > Offrir un accès *multicanal* à l'information administrative

Statut

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du Secrétaire général du Gouvernement

Effectif

383 agents au 31 décembre 2007 dont **34** sur le périmètre des CIRA (hors agents mis à disposition par les différents ministères).

Chiffres clés

Editions

432 nouveaux titres en 2007
 310 publications pour le compte d'autres administrations et organismes publics
 dont 226 ouvrages et 84 périodiques
 98 publications en propre
 dont 34 ouvrages et 64 périodiques
 150 administrations partenaires

39 39 - CIRA

Téléphone

1,35 millions d'appels reçus
 1,15 millions d'appels traités, dont 488 000 en premier niveau, et 561 000 par les CIRA

Messagerie

38 000 messages reçus et traités, dont 34 000 par les CIRA

Fréquentation des sites internet

ladocumentationfrancaise.fr : 6 millions de visites ;
 23,3 millions de pages vues
service-public.fr : 40 millions de visites ; 184 millions de pages vues ;
vie-publique.fr : 5 millions de visites ; 19,4 millions de pages vues ;
formation-publique.fr : 350 000 visites ; 1 million de pages vues ;
 2 045 inscrits aux modules de formation en ligne

Centre de documentation France-Europe-Monde

13 000 lecteurs

E-commerce

31 491 commandes en ligne pour un CA de 887 000 €, soit + 28% par rapport à 2006
 28,33 € : montant du panier moyen

Librairies (Paris et Lyon)

23 746 titres référencés (13 357 à Paris et 10 389 à Lyon)
 55 572 ouvrages vendus (livres et périodiques) : 40 263 à Paris et 15 309 à Lyon
 30 530 clients à Paris (25 402) et à Lyon (5 128) :
 comptant + comptoir coursiers

Chiffre d'affaires et Budgets

17,7 millions € : CA net
 48,2 millions € : budget annexe (CIRA inclus)

Les faits marquants de l'année

2007 a permis de donner à la Documentation française une visibilité accrue à ses missions, activités, produits et services. Dans le contexte du rapprochement avec la direction des Journaux officiels et du rattachement des Centres administratifs de renseignements administratifs (CIRA), elle a poursuivi sa stratégie d'édition, de documentation et de diffusion *multicanal*, fondée sur l'innovation, sans jamais perdre de vue le service qu'elle doit rendre au citoyen.

Le Centre de Documentation France-Europe-Monde

> **mars** : Après l'intégration du fonds «Sources d'Europe», marquant un infléchissement de la politique documentaire vers l'information européenne, le Centre de documentation a été labellisé «Relais Europe Direct» pour Paris et l'Ile-de-France. Après l'installation d'un espace dédié, des manifestations spécifiques ont été organisées, dont la «Journée de l'Europe» pendant une semaine.

Des sites internet performants

service-public.fr

> **avril** : ouverture du portail *pme.service-public.fr* qui a pour mission de mieux informer les dirigeants des PME et les indépendants sur leurs obligations et leurs droits, et de faciliter l'accomplissement de leurs démarches administratives, en partenariat avec de nombreux services de l'administration. La charte de partenariat, validée en septembre, définit précisément les rôles et engagements de chacun.

> **juin** : organisation du séminaire de *service-public.fr* «Tous acteurs d'une information administrative pratique, accessible et de qualité» en collaboration avec la Direction de la modernisation de l'Etat (DGME) et avec le concours d'Unisys. Plus de 130 participants et plus de 50 organismes publics ou privés représentés. Cette rencontre a permis de définir les objectifs

communs de qualité à offrir aux usagers et les meilleurs modes de coopération à mettre en œuvre.

> **octobre** : refonte de la lettre hebdomadaire d'actualité de *service-public.fr*, envoyée au format html.

> **novembre** : lancement d'une campagne radio et internet de communication destinée à valoriser les bénéfices apportés par «Allô service public 3939», *service-public.fr* et *pme.service-public.fr* aux usagers de l'administration dans leur vie quotidienne ou professionnelle.



à la culture générale et aux annales pour les concours de la Fonction publique ainsi qu'aux concours de l'enseignement et de Sciences Po.

Diffusion de la lettre d'information de *ladocumentation française.fr* au format html.

> **décembre** : module de recherche avancée proposé sur le catalogue des publications de la Documentation française et sur la *Bibliothèque des rapports publics*.



formation-publique.fr

> **novembre** : proposition d'une préparation d'entrée à Sciences Po et aux six IEP de province. Pour permettre aux candidats de mieux préparer ce concours commun, les nouveaux contenus pour l'épreuve ont été inclus.

La Documentation française propose désormais 19 packs de formation en ligne aux concours de la Fonction publique.

éditer

Editeur de ses propres périodiques et collections

Editeur pour le compte des administrations

Le développement des coéditions

La Documentation française est un des **grands éditeurs publics**. Elle mène en parallèle deux activités éditoriales - **édition pour son compte propre et édition pour le compte des administrations** - qui se confortent l'une l'autre.

Éditeur de ses propres périodiques et collections

LES PÉRIODIQUES

Dans un contexte général qui n'est pas très porteur pour l'édition papier et particulièrement pour les revues, on retiendra le résultat très honorable des périodiques dont le chiffre d'affaires global - abonnements et ventes au numéro - dépasse encore cette année les **2 millions d'euros**, en légère progression par rapport à 2006. Les ventes au numéro progressent de 4%, grâce notamment aux performances de la **Documentation photographique** (+19% avec plus de 20 000 numéros vendus) et de **Problèmes économiques** (+ 20%, soit au total plus de 27 000 ventes).

Une année placée sous le signe des élections françaises ...

Focalisée sur les échéances électorales (élections présidentielle et législatives du printemps), l'année 2007 a été l'occasion pour les périodiques de la Documentation française d'informer et d'éclairer les citoyens sur les règles et les fondements de la vie démocratique avec le numéro de **Regards sur l'actualité** sur « Elections et campagnes électorales » et celui des **Cahiers français** revisitant « Les valeurs de la République », titre vendu à plus de 2 000 exemplaires en librairie.

La revue **Problèmes économiques**, approfondissant le recentrage de sa ligne éditoriale sur le décryptage de l'actualité économique et sociale au service du citoyen, s'est employée à présenter quelques-uns des grands thèmes au cœur du débat électoral avec des dossiers sur le pouvoir d'achat et les nouvelles solutions en matière d'emploi et de chômage.

Problèmes politiques et sociaux, avec un numéro sur « Le Grand Paris » sorti au mois d'octobre et qui connaît un démarrage prometteur, s'est résolument projeté dans la perspective des échéances municipales de 2008.



... et d'une forte actualité internationale et environnementale



Avec des dossiers consacrés à l'Iran, à la Russie ou encore à Israël, pays au cœur de vives tensions internationales, la revue **Questions internationales** a repris sa progression en frôlant les 2 000 abonnés et en améliorant sa vente au numéro avec 1 000 exemplaires supplémentaires par rapport à 2006.

Les économies émergentes ont été traitées dans **Problèmes économiques** qui a consacré un numéro à la Chine et dans la **Documentation photographique** qui s'est intéressée à l'Inde. **Le Courrier des pays de l'Est** a réussi d'excellentes ventes avec un dossier sur « La Russie dans la mondialisation » qui a fait l'objet d'un tirage.

D'année en année, l'environnement et l'énergie s'affirment comme des préoccupations majeures ainsi que le confirment les bons résultats du numéro de **Questions**



internationales sur « La bataille de l'énergie », présenté au Festival de la géographie de St Dié qui, cette année encore, a attiré un large public. Retenons également le succès du numéro de la **Documentation photographique** sur « L'agriculture mondialisée ».

LES COLLECTIONS ET HORS COLLECTIONS

Le résultat global des collections présente un léger recul (- 5%). Il s'explique principalement par le report sur 2008 de la nouvelle édition du recueil des « Notices » consacré à la « Protection sociale », report justifié par les réformes impor-

tantes qui ne manqueront pas d'intervenir après les échéances électorales de mai et juin 2007.

Avec un chiffre d'affaires de 316 000 € (soit 38% des recettes des collections d'ouvrages) et 6 titres parus en 2007, la collection **FAC** confirme son succès auprès des publics préparant les concours de la Fonction publique : « La note de synthèse », titre phare de la collection, a été vendue cette année à plus de 5 000 exemplaires et à plus de 25 000 exemplaires au cours de ces quatre dernières années.



La collection des **Etudes de la documentation française** a de nouveau franchi cette année la barre des 300 000 € de chiffre d'affaires global, dont 146 000 € pour la vente au numéro tirée par quelques réussites à l'instar du titre sur « Le Livre » qui dépasse les 1 100 exemplaires au détail.



La collection **Découverte de la vie publique**, avec trois nouveautés dont « Les collectivités territoriales et la décentralisation » avec plus de 3 000 achats, a connu une progression de 6% de son chiffre d'affaires.



La collection **Réflexe Europe** a, cette année encore, tiré son épingle du jeu en améliorant très nettement ses résultats (+ 22%) dopés par les ventes supérieures à 2 000 exemplaires du titre sur « Les institutions européennes ». Les **Documents d'études** ont réalisé l'essentiel de leurs ventes sur « La Constitution du 4 octobre 1958 » avec près de 5 000 exemplaires.



Le département des périodiques et collections s'est également investi dans un certain nombre de titres coédités avec de grands éditeurs privés. Citons « Les dix urgences des Français et leurs 365 questions » avec Bayard et France Info et la poursuite de la collec-



tion des **Clés de l'info** avec Gallimard Jeunesse : 6 titres sont parus en 2007 (« Élections et démocratie », « L'Union européenne », « Le réchauffement climatique », « Le terrorisme », « Le pétrole », « La mondialisation économique ») avec des ventes entre 4 000 et 6 000 exemplaires. Deux titres de la collection de poche **Débat public** (« Les Français et l'impôt » et « L'Ecole ») sont programmés pour le début 2008.

Le Comité des publications

L'activité du Comité des publications s'oriente autour de trois axes :

- l'émission d'avis sur les demandes dont il est saisi par les administrations et
- les établissements publics souhaitant créer une publication ou renouveler leur demande à l'occasion de modification d'une publication existante ;
- l'examen de la politique éditoriale des administrations ou établissements publics ;
- l'inventaire des publications administratives.

Durant l'année 2007, le Comité des publications s'est réuni à la Documentation française quatre fois. Il a examiné neuf dossiers de demandes d'avis émanant des ministères et des chambres consulaires.

Dans le cadre de sa mission de coordination des politiques éditoriales, il a entendu les responsables de différents ministères, services ou établissements publics, soit pour examen de leur politique éditoriale, soit à l'occasion d'une nouvelle publication.

Il a en outre poursuivi la mise à jour de l'inventaire des publications et a alimenté la base de données *Safranc* qui recense aujourd'hui **540 publications**.

UN SERVICE DE PRESSE, UN ATOUT POUR LES ÉDITIONS

Contribuant à faire connaître toutes les publications de la DF, le Service de presse du département de la communication réalise des **communiqués de presse** qui sont mis en ligne sur l'Espace presse du site *ladocumentationfrancaise.fr*, et effectue des envois de services de presse à des journalistes sélectionnés (ouvrages et/ou communiqués).

Le 19 mars 2007, un **petit-déjeuner de presse**, rassemblant 18 journalistes, essentiellement de la presse féminine et sociale, a été organisé autour de la sortie de l'ouvrage « La famille, affaire publique et privée », de Michel Godet et Evelynne Sullerot.

Le service de presse s'efforce en outre d'être présent lors des **conférences de presse** organisées par les organismes partenaires lors de la remise de leur rapport annuel notamment (Conseil d'Etat, Médiateur de l'Education nationale, Cour de cassation, etc.) ou lors de manifestations organisées pour la sortie de rapports officiels ou d'ouvrages particuliers.

Son action **s'est largement développée** cette année dans la mesure où il s'est équipé de nouveaux outils : un abonnement à **Newspress** et une mise à jour de sa base journalistique via le logiciel **Augure**.

Depuis juillet 2007 enfin, le Service de presse et, plus globalement, le département de la communication ont engagé un travail avec une agence externe, **Trimedia**, plus particulièrement sur les prises de paroles dans les médias des experts de la DF et le renforcement de l'image institutionnelle de la Documentation française auprès de ses publics.

La presse et les co-éditions

Dans le cadre de la politique de co-édition développée par la Documentation française, le Service de presse a travaillé en collaboration avec l'attachée de presse de **Gallimard Jeunesse** pour la collection « **Les clés de l'info** » destinée aux jeunes lecteurs. Il s'est ainsi plus particulièrement chargé des titres parus en février (« Élections et démocratie », « L'Union européenne », « Le

réchauffement climatique », « Le terrorisme »), puis de ceux parus en septembre « Le pétrole », « La mondialisation économique ».

Pour la parution de l'ouvrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (**CCIP**) « **guide des sources** », une action presse concertée a été menée avec le département de la communication de la CCIP : échange de fichiers, envoi par la Documentation française de 49 ouvrages en service de presse et d'une centaine de communiqués. De nombreux articles sont parus dans les mois qui ont suivi dans la presse économique et spécialisée (*Courants Industrie et services*, *Classe export magazine*, *Asia magazine*, *Commerce international*, *Entreprise & Carrières*, *Pratic-Export*, *le Courrier du Grand Paris*, *L'Interconsulaire*, *Le Nouvel Entrepreneur*, *Première Heure*, *Les Echos.fr*, *MOCI NEWS*, *Partage*, *Correspondance économique*, *le Monde Economie*, *Hérault juridique et économique...*).

Des résultats quantifiables

En 2007, le service de presse a traité **2 866** demandes (+55%) correspondant à **5 082** ouvrages ou périodiques envoyés (+23%) et **94** communiqués de presse mis en ligne sur l'Espace presse.

Il a reçu **3 384** coupures de presse écrite citant la Documentation française (+15%) soit :

- **1 667** (dont **789** articles) concernent les services et publications propres à la DF (+17%) ;

- **1 717** (dont **887** articles), concernent les publications externes que la DF édite ou diffuse (+13%)

Un abonnement particulier à l'Argus de la presse relatif à service-public.fr a généré **plus de 800 articles** de presse (+20% par rapport à 2006).

La DF est également citée régulièrement sur les **radios** (France Culture, France Inter, RFI, Fréquence Protestante) et à la **télévision** (Arte, LCP, Public Sénat, I>Télé, Direct 8). La surveillance audiovisuelle est cependant demeurée aléatoire en 2007 car elle dépend de l'alerte donnée par les journalistes ou leurs assistants ou par

l'invité de l'émission. Ce point évoluera en 2008, une surveillance audiovisuelle étant incluse dans le marché lancé.

Tous ces articles permettent de mesurer le rayonnement des publications et services de la DF dans les médias ainsi que de mieux cibler les envois en services de presse.

Éditeur pour le compte des administrations

Outre ses éditions propres, La Documentation française est éditeur délégué pour le compte des administrations.

UN PARTENARIAT ÉTROIT AVEC LES ADMINISTRATIONS

La Documentation française apporte son savoir-faire éditorial et technique aux administrations partenaires qu'elle accompagne au mieux dans la définition de leurs besoins et la diffusion de leurs ouvrages.

En 2007, elle s'est efforcée de renforcer et de multiplier ces partenariats, en répondant dans les meilleures conditions (en termes de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial) à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe au besoin par un rapprochement plus en amont.

En 2007, plus d'une centaine d'administrations ont demandé à la Documentation française d'être leur éditeur et diffuseur. Citons par exemple :

Assemblée nationale, Sénat, Conseil d'Etat, Cour de cassation, Ecole nationale d'administration (ENA), Ministère de la Justice, Conseil de l'Europe, Ministère des Affaires étrangères (MAE), Centre d'analyse stratégique (CAS), Ministère du Tourisme, CulturesFrance, Conseil d'analyse de la société, Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires (DIACT), Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Groupe Caisse des Dépôts, Conseil d'analyse économique (CAE), Ministère de la Fonction publique, DGAFF, Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne de la Région Ile-de-France (CIGPC), Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, Ministère de l'Intérieur, Ministère de l'Écologie et du Développement durable, DAGEMO, ANPE, Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), Ministère de la Culture et de la Communication, Direction des Archives de France, Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, CNRS...

En permettant à de nombreux ouvrages issus de l'administration d'exister sur le marché de l'édition (en librairie, par correspondance, etc.), la Documentation française remplit les missions de service public qui lui ont été fixées : édition, diffusion de la pensée publique et vulgarisation.

Très investie dans ses responsabilités, elle développe sa fonction de **conseil éditorial** en engageant les ministères à expliciter les problématiques permettant à un plus large public de mieux comprendre les débats en cours, notamment sous la forme d'ouvrages au format de poche ou de guides pratiques.

Dans un contexte toujours marqué par l'intensification de la concurrence - celles des éditeurs privés sur certains segments de marché et de l'Internet -, son rôle a été en 2007 d'accompagner et d'orienter les travaux d'édition commandés par les administrations mais aussi de trouver pour les nouveaux ouvrages une place - assortie d'un équilibre commercial et financier - sur le marché.

En 2007, la Documentation française a édité **428** nouveautés soit **260** ouvrages et **168** titres de périodiques se répartissant ainsi :

- **118** publications en propre (dont **34** ouvrages et **84** périodiques) ;

- **310** publications pour le compte des administrations (dont **226** ouvrages et **84** périodiques).

LES PUBLICATIONS MARQUANTES DE L'ANNÉE

Les publications éditées par la Documentation française en 2007 pour le compte de partenaires administratifs sont nombreuses.

L'événement historique de l'année, l'élection du **Président de la République**, a été suivi par la publication de son *Portrait*

officiel (la photographie officielle du Président de la République sous forme d'affiches et également de cartes postales).

Pour le compte des **Grands corps de l'Etat**, citons les publications du **Conseil d'Etat** : *Le rapport annuel 2006* et une étude thématique ainsi que la deuxième édition mise à jour du *Guide pour l'élaboration des textes législatifs et réglementaires* (SGG et Conseil d'Etat) très attendue.

Pour la **Cour des comptes**, 15 titres ont été publiés cette année (rapports annuels, *La Sécurité sociale*, *La ligue nationale contre le cancer*, *rapports publics thématiques*, *Les grands chantiers culturels*, *Les aides des collectivités territoriales au développement économique*). Rattachés à la Cour des comptes, les deux volumes des *Arrêts, jugements et communications des juridictions financières* ont aussi été publiés en 2007, comme un volume pour le Conseil des prélèvements obligatoires (CPO), et le rapport des SPRD (Droits des auteurs et artistes interprètes).



Enfin, à l'occasion du bicentenaire de cette institution, le *Dictionnaire biographique des magistrats de la Cour des comptes, de 1807 à 2007*, édition luxueuse de 750 pages, accueillie avec faste par le Premier Président de la Cour des comptes pour clôturer l'année des célébrations du bicentenaire.



La **Cour de cassation** a également publié son rapport annuel à la Documentation française.

Les **services du Premier ministre** ont aussi confié à la Documentation française plusieurs de leurs publications : la **Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires** (MIVILUDES) a édité à la Documentation française, outre son rapport d'activité, un nouveau guide, *L'entreprise face au risque sectaire*.



Les rapports d'activité de la **CNIL**, de la **CADA** et du **Forum des droits de l'Internet** ont été édités ainsi que plusieurs

ouvrages pour la **Commission nationale consultative des Droits de l'Homme** : « La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, Rapport 2006 » et « Sanctionner dans le respect des droits de l'homme ».



La recherche entreprise par Monsieur Poulat à la demande du **Premier ministre** et en liaison avec le Ministère des Affaires étrangères et le Ministère de l'Intérieur a donné lieu, après plus de deux ans de travail à la publication d'une véritable somme : « Les Diocésaines, République française, Eglise catholique : Loi de 1905 et associations culturelles, le dossier d'un litige et de sa solution (1903-2003) ».



Signalons aussi une nouvelle collection créée avec l'**ENA** (Comité d'histoire), *Les Cahiers pour une histoire de l'ENA*, premier volume d'une série de six titres.



En 2007, la Documentation française a repris entièrement à son compte l'élaboration et l'édition du « **Médiasig** » créé et suivi préalablement par le Service d'information du gouvernement. Le premier volume, entièrement élaboré par la Documentation française, est paru en septembre.

Le Centre d'analyse stratégique a publié de nombreux ouvrages parmi lesquels « Consolidation mondiale des bourses » (n°67), « Temps de travail, revenu et emploi » (n°68), « Mondialisation : les atouts de la France » (n°71) et « La famille : affaire privée et publique » (avec également une édition DF, reprise du rapport du CAE en édition poche).

Le Conseil d'analyse de la société a poursuivi sa collaboration éditoriale avec la Documentation française enrichissant la collection *Les notes* de quatre titres au cours de l'année : « Les jeunes et la science » (note 5) ; « L'homoparentalité » (note 6) ; « Art et société. Renforcer les liens sociaux par les arts » (note 7) ; « Les nouveaux défis du syndicalisme » (note 8).

Le Conseil d'orientation des retraites (COR)

a publié « Retraites : questions et orientations pour 2008 » et « Retraites : équité et solidarité entre les générations ».



La **DIACT** a enrichi sa nouvelle collection *Travaux* de trois titres : « Les dynamiques territoriales de la construction 1990/2004 », « Evaluation et territoires », « Les métropoles régionales intermédiaires en France : quelle attractivité ? ».

La collaboration avec les différents ministères s'est également poursuivie.

Ainsi, avec le **Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie**, la Documentation française a édité plusieurs rapports officiels : « Anticiper et concerter les mutations », « Du télétravail au travail mobile », « Mondialisation, solidarité et performance : les enjeux de la maîtrise des dépenses publiques locales ». Elle a aussi publié plusieurs nomenclatures avec la Direction générale de la Comptabilité publique (nomenclatures des communes, des départements, des établissements de santé...) et avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes, l'ouvrage « La Loi du 1^{er} août 1905 : cent ans de protection des consommateurs ».



La Documentation française a publié pour le compte de la *Direction générale de la fonction publique (DGAFP)* : « Rapport annuel sur l'état de la fonction publique ».

La collaboration étroite engagée avec le **DICOD** du **Ministère de la Défense** a vu la sortie des trois premiers petits guides dans la collection *Les petits guides de la Défense* : « La défense, un débat politique singulier », « Les réservistes militaires » et « La Défense et l'espace » ainsi que la poursuite



de la collection *Questions de défense* (notamment « La France et la dissuasion nucléaire »).

Avec la **Direction des collectivités locales** du **Ministère de l'Intérieur**, plusieurs petits guides thématiques : « Le guide des impôts locaux », le « Guide de la délégation des services publics locaux », etc. sont venus étoffer la collection des petits guides de la Direction générale des collectivités locales.

Le **Centre d'études et de prospective** du **Ministère de l'Intérieur** a aussi publié plusieurs études centrées sur les problématiques territoriales liées à la réforme de l'Etat : « La décentralisation en mouvement », « Les services publics locaux face au droit communautaire ».



La **Direction générale de la police nationale** s'est associée à la Direction générale de l'urbanisme de l'habitat et de la construction du **Ministère de l'Écologie, de l'énergie, du développement et de l'aménagement durables** et à la Délégation interministérielle à la ville du **Ministère du Logement et de la ville** pour rédiger le « Guide des études de

sûreté et de sécurité publique dans les opérations d'urbanisme d'aménagement et de construction », un guide méthodologique très attendu par tous les intervenants du secteur.

L'**INHES** a modifié en 2007 la ligne éditoriale de sa revue *Les cahiers de la sécurité*. C'est désormais un magazine qui a pour mission d'élargir son lectorat à tous les acteurs de la sécurité.



Le **Ministère de la Justice** a mis à jour le « Guide de la nationalité française » et la **Mission Droit et Justice** a publié quatre titres dans la collection *Perspectives* sur la justice comme : « La preuve pénale » ainsi que le résultat d'études du programme de recherches « Attractivité économique du droit ».

Avec le **Ministère de l'Agriculture et de la Pêche** a été publié l'ouvrage « Perspectives pour l'agriculture française et la PAC ».



Ce qui est devenu le « grand » ministère, **Écologie, Énergie, Développement et Aménagement durables** a poursuivi son rythme de publications tant du côté de l'Environnement que de l'Équipement.

Côté environnement, ont été publiés ainsi, avec la direction des Études économiques et de l'Évaluation environnementale, deux ouvrages : « Le Groupe radioécologie Nord-Cotentin » et « La catastrophe d'AZF », portant tout spécialement sur la concertation des citoyens après les catastrophes. Avec l'Observatoire national sur les effets du réchauffement climatique, deux ouvrages sont parus : « Stratégie nationale d'adaptation au changement climatique », « Changements climatiques et risques sanitaires en France ». Avec la direction de la Nature et des Paysages mais aussi l'Inra et l'IRD, sont parus « La construction du réseau Natura 2000 en France ». Ajoutons que la Documentation française a publié le rapport officiel sur « La qualité de l'air et le changement climatique » ainsi qu'un état de ses activités du Conservatoire national du Littoral depuis 30 ans : « De nouveaux rivages ».



Côté équipement, la collection *Travaux* de la **DIACT**, s'est enrichie de quatre nouveaux numéros : « Les villes moyennes françaises », « Évaluation et territoires », « Les métropoles régionales intermédiaires en France : quelle attractivité ? » et « Les dynamiques territoriales de la construction 1990/2004 ». Trois titres de la collection *Territoires en mouvement* ont été retirés. Avec le Plan Urbanisme Construction Architecture, est paru « Vieillesse de la population et logement », tandis que la collaboration avec le Prédit s'est poursuivie avec la parution de cinq ouvrages : « Transports





terrestres : l'essor de l'électronique embarquée », « Le péage urbain », « Attention et somnolence au volant », « Le bruit des transports - Etat et perspectives scientifiques », « Les permis négociables dans le secteur des transports ».

Par ailleurs, l'**Agence nationale pour la rénovation urbaine** a souhaité profiter de notre savoir-faire et a confié à la Documentation française la publication de deux rapports : « De nouvelles perspectives pour la rénovation urbaine » et « Expertise sur les conditions de mise en œuvre du Programme national de rénovation urbaine ».

Dans le domaine de la **culture** et de la **communication**, à côté des nouveautés du **Ministère de la Culture**, notamment dans la collection *Questions de culture* du département des études et de la prospective du ministère ont été publiés, « Regards sur l'édition », deux volumes consacrés à la grande et petite édition, et toujours l'édition annuelle des « Chiffres clés de la culture ». Un nouveau titre est également venu enrichir la collection *Travaux et documents* du Comité d'histoire du Ministère de la Culture : « Michel Guy. Secrétaire d'Etat à la Culture 1974-1976 ».



Les Archives de France, toujours très productives, ont permis l'édition de trois titres : « Guide des sources de la Commune de Paris et du mouvement communaliste (1864-1880) » ; « Guide des sources de la traite négrière, de l'esclavage et de leurs abolitions » et « L'action éducative et culturelle des Archives » et envisagent pour 2007 une nouvelle ligne graphique de leurs ouvrages.

Une nouvelle collection avec le CERLIS (Centre de recherche sur les liens sociaux), et en collaboration avec la Direction des musées de France voit le jour : *Musées-Mondes* dont le premier titre paraîtra très prochainement : « La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées ».

Pour les ouvrages édités avec le **Ministère de l'Éducation nationale**, quelques titres d'actualité pour accompagner le débat sur l'école : l'IGEN (Inspection générale de l'Éducation nationale) l'IGAENR (Inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche) ont publié leur rapport conjoint 2007. Est paru également, le « Rapport du médiateur de l'Éducation nationale ». Là encore, dans une nouvelle collection (coll. *Panorama des savoirs*), édité avec l'**Observatoire national de la vie étudiante**, deux ouvrages sont à signaler « 20 questions sur la vie étudiante » et « L'abandon des études supérieures ».



Dans le domaine **des médias** : l'édition annuelle des « Tableaux statistiques de la Presse » réalisés par la Direction du développement des médias (DDM) et un nouveau partenariat avec l'INET et la Caisse des dépôts consacré au management de la stratégie des systèmes d'information dans les collectivités territoriales.

Dans le secteur de la **Recherche** : « Jeunes chercheurs et jeunes enseignants-chercheurs » avec le **Conseil supérieur de la recherche et de la technologie** (CSRT).

L'activité éditoriale avec le **Ministère de la Santé et des Solidarités** s'est maintenue. Avec la DREES la revue *RFAS*, au rythme de quatre numéros annuels (avec notamment, en 2007, des dossiers thématiques sur les minima sociaux, les dimensions de l'identité et le médicament. En revanche la revue *Dossiers solidarité et santé* n'est plus éditée sous format papier mais son contenu de la revue est disponible en ligne sur le site du ministère. Le dernier numéro, paru en juillet 2007, s'intitulait « Les conditions de travail dans les établissements de santé ». La collection « *Études et statistiques* » s'est enrichie d'un nouveau titre « La prise en charge de la santé mentale en France », réunissant des données statistiques de grand





intérêt pour l'amélioration de l'offre de soins en psychiatrie.

Le **Haut Conseil à l'intégration** a publié son rapport annuel : « Charte de la laïcité dans les services publics et autres avis » qui est une réflexion sur l'application du principe de laïcité dans la République.

Avec le **Haut Conseil de la santé publique** la collaboration s'est poursuivie avec la publication de la revue trimestrielle. « Actualité et dossier en santé publique ».

De nombreux ouvrages ont été imprimés cette année encore pour le compte du **Ministère de l'Emploi, de la cohésion sociale et du logement** (aujourd'hui Ministère du Travail, des relations sociales et des solidarités). Les collections *Transparences*, *Les indispensables*, *Les indispensables jeunes*, proposant un ensemble de guides pratiques et concrets pour salariés et/ou employeurs (accessibles au plus grand nombre pour *Les indispensables* et *Les indispensables jeunes*, plus techniques s'agissant des *Transparences*), témoignent d'une belle vitalité. On notera également la publication du rapport officiel « Mieux articuler vie familiale et vie professionnelle ».

Enfin, dans le cadre du plan global de lutte contre les violences faites aux femmes 2005-2007, le ministère a confié à la Documentation française l'édition d'une étude sous le titre « Évaluation des répercussions économiques des violences conjugales en France », premier chiffrage éloquent des violences au sein du couple.



Un nouveau partenariat a également vu le jour avec la **Haute Autorité de lutte contre les discriminations et les inégalités (HALDE)**. Jusqu'à présent, seul le rapport annuel avait été confié à la Documentation française en diffusion. 2007 marque la création d'une collection *Études et recherches*. Deux titres sont déjà parus, à destination des juristes et autres

spécialistes du droit du travail et de la personne : « Actions, limites et enjeux » et « Homosexualité et discriminations en droit privé » (rapport Borrillo- Formond).

De nombreux autres organismes publics font également confiance à la Documentation française pour leurs publications.

Le **Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne de la Région Ile-de-France (CIGPC)** a renouvelé sa confiance à la Documentation française en lui confiant pour une nouvelle période de cinq ans une délégation de service public pour l'édition et la diffusion de ses publications : le célèbre « Répertoire des carrières territoriales » a été entièrement refondu, à la suite de la profonde réforme de la fonction publique territoriale. Le Centre a publié également un ouvrage pratique sur le « Statut général des fonctionnaires territoriaux ». S'agissant des *Annales corrigées*, onze titres ont vu le jour en 2007. La mise en vente sur notre site de ces *Annales* au format numérique a été initiée en parallèle.



La Documentation française a aussi continué son partenariat actif avec la **Direction de la sécurité et de la circulation routières (DSCR)** : *La revue de la sécurité routière*, des guides techniques et pratiques, des livrets d'apprentissage, des dépliants et « flyers ».

Avec l'**Institut des villes**, la collection *Villes et société* s'est enrichie d'un nouveau titre : « Villes, santé et développement durable » et pour les **Entreprises sociales pour l'habitat**, a été publié « Ville et insécurité en Europe occidentale XIX^e-XXI^e siècles ».



L'**Autorité des marchés financiers (AMF)** a édité à la Documentation française son rapport annuel ainsi que sa revue mensuelle tout comme le **Conseil de la concurrence**.



La nouvelle collection d'ouvrages, *Développer et entreprendre*, en format poche, lancée en partenariat avec **la Chambre de commerce et d'industrie de Paris** s'est

étoffée de deux nouveaux titres : « Innover en Ile-de-France : 32 priorités pour les PME » et « Inde et Chine : entreprendre dans les pays émergents à forte croissance ».

Le développement des coéditions

Ainsi, elle a coédité cinq nouveaux titres de documentaires jeunesse dans la collection *Les Clés de l'info* avec **Gallimard Jeunesse** et poursuivi son partenariat avec **Odile Jacob** avec la collection *Débat public*. Les trois premiers titres parus, « L'immigration » ; « Le modèle social français » ; « Etat et Religion », ont connu un vif succès et deux titres sont déjà en préparation :



« L'Ecole » et « Les Français et l'impôt ». La Documentation française a continué aussi le partenariat engagé avec **Radio France** en s'engageant dans la préparation d'un petit ouvrage grand public destiné à rendre l'Europe accessible à tous (parution au printemps 2008).



La collection, les *Cahiers de la Résistance* s'est augmentée d'un deuxième titre, « Les Jeunes et la Résistance », paru en septembre 2007. En **partenariat avec l'AERI** (Association pour les études sur la Résistance intérieure), La Documentation française a souhaité consacrer une collection d'ouvrages à la Résistance en France : ceux-ci ne visent ni à récrire l'histoire de la Résistance française, ni à en dresser le bilan, mais se proposent de mettre en lumière, dans un esprit rigoureusement documentaire, des volets oubliés de l'activité résistante

ou sur lesquels les éléments de connaissance étaient restés épars.

Par ailleurs, la Documentation française a coédité avec **les Journaux Officiels** « Le Guide des personnes handicapées » dans la collection *Droits et démarches*, sorti en février 2008.



Deux rapports officiels commandés par le **Président de la République** ont été publiés par la Documentation française en coédition avec des éditeurs privés en janvier 2008 : Le rapport de la commission présidée par **Edouard Balladur** sur la réforme de la Constitution, « Une V^e République plus démocratique - Comité de réflexion et de proposition sur la modernisation et le rééquilibrage des institutions de la V^e République », coédité avec **Fayard** et le rapport de la commission pour la libéralisation de la croissance française présidée par **Jacques Attali**, coédité avec **XO Editions**, « 300 décisions pour changer la France ».



Un rapport officiel commandé par le Premier ministre à **Edouard Glissant**, « Mémoire des esclavages » a été édité, en coédition avec Gallimard.



A noter un ouvrage « passionnant et insolite », *Des murs entre les hommes*, par Alexandra Novosseloff, docteur en science politique, chercheur associé au Centre Thucydide de l'Université Paris-Panthéon-Assas (Paris 2), et Frank Neisse, conseiller politique au Kosovo, préface de Serge Sur, avant-propos de Jean-Christophe Ruffin.

A mi-chemin entre « le carnet de voyage et l'essai de géopolitique » (Extrait de *Psychologies*, avril 2008), ce beau livre illustré de quelque **180 photographies** couleur, est accessible à tous et offre aux lecteurs une pérégrination originale et instructive parmi les **murs « en activité »** qui séparent les peuples. « Il confirme la capacité des éditions de la Documentation française à publier des ouvrages scientifiques originaux et d'une grande beauté » (Extrait de *Conflits actuels*, mars 2008).

Les 20 meilleures ventes de l'année 2007 - classement par chiffre d'affaires

	Titres	Auteur moral	Quantité	CA global €
1	Sciences Po-entrée en 1ère année (prépa annuelle)	DDF	787	276 351,70
2	Médiasig 2007	DDF	4 478	135 005,05
3	IEP entrée en 1ère année été 2007	DDF	395	120 065,31
4	Code électoral	DJO	3 373	79 672,38
5	ROME	ANPE	488	75 459,08
6	Le code des marchés publics	DJO	4 394	71 514,05
7	Portrait officiel de M. Nicolas Sarkozy, Président de la République	DDF	9 284	62 004,49
8	La note de synthèse - Catégories A et B	DDF	5 097	52 335,90
9	Guide pratique du droit du travail \ 8 ^e édition)	Ministère du Travail	3 143	48 782,76
10	Le Guide du maire	DGCL	2 208	48 545,48
11	Le répertoire de l'administration française 2007	DDF	1 878	47 088,18
12	Sécurité routière : ce que peuvent faire les maires	DSCR	5 841	44 553,29
13	Revue française des affaires sociales	Ministère des Affaires sociales	807	42 805,38
14	Code des marchés publics 2006. L'essentiel	MINEFI	1 705	41 551,90
15	Commerce de gros	DJO	3 930	40 408,76
16	Guide des associations. Edition 2006	DDF/DJO	2 847	40 283,05
17	Fiches concours\Volume 1. Catégories A et B	DDF	3 577	38 749,59
18	Services de l'automobile	DJO	1 322	38 150,80
19	Métallurgie 16 ^e édition - Accords nationaux	DJO	1 652	36 837,19
20	Le système éducatif en France\2 ^e édition	DDF	3 213	36 613,30

documenter

Le Centre de documentation France-Europe-Monde

Les Dossiers en ligne

La Collection des discours publics en ligne

Les Renseignements bibliographiques

Le Centre de documentation France-Europe-Monde

Le Centre de documentation France-Europe-Monde poursuit la diversification de ses activités, tout en maintenant sa mission d'information des usagers sur place. L'information sur l'Union européenne acquiert un statut officiel puisque la Commission a labellisé le Centre en tant que « Relais Europe direct ».

Outre la fréquentation des salles et le recours aux bases de données mises gratuitement à disposition, les utilisations du fonds prennent différentes formes. Elles comprennent ainsi la création de produits pour les sites et la valorisation des ressources documentaires par des rubriques ad hoc.

Renforcée par le volet « documentation européenne », la réputation du Centre de documentation suscite toujours de nombreuses visites, de la part de demandeurs aux profils très variés.

Enfin un tournant a été pris grâce au renouvellement du logiciel documentaire : le produit choisi fournira une interface grand public agréable et modulable. Son ouverture vers le web rendra possible la réalisation de produits documentaires dynamiques (listes de nouveautés en temps réel, abonnements à des fils Rss personnalisés...).

Le Centre de documentation joue désormais le rôle d'une « bibliothèque hybride » où le papier, sous la forme d'ouvrages patrimoniaux ou récents, côtoie les innombrables ressources numériques.

LA CRÉATION DU RELAIS D'INFORMATION EUROPE-DIRECT

Fort de ses ressources sur l'Union européenne, qu'elles proviennent de son propre fonds ou qu'elles soient héritées de la médiathèque « Sources d'Europe », le Centre de documentation a posé sa candidature pour héberger un relais d'information de la Commission européenne. Le 31 mars 2007, la convention qui concrétise ce label a été signée entre la Documentation française et la Représentation en France. Ce faisant, Paris s'est doté, avec la Documentation française et la Maison de l'Europe, des structures d'information grand public qui lui faisaient défaut. Avec ce relais, l'information des citoyens, voire leur initiation aux questions européennes, côtoie désormais une documentation plus spécifique à

destination des universitaires ou de tout particulier voulant approfondir ses connaissances.

Aussitôt, toutes les opérations nécessaires à la mise en place et à la valorisation du relais ont été engagées. Un espace dédié a été rapidement aménagé pour accueillir les très nombreuses brochures offertes gratuitement au public, mais aussi pour lui permettre d'utiliser les divers moyens d'information que la Commission met à sa disposition : numéro vert « Europe Direct », service questions-réponses, possibilité de visionner des vidéos pédagogiques, etc. Les compétences des documentalistes sont également sollicitées aussi bien pour accompagner un étudiant dans sa recherche documentaire que pour aider un enseignant chargé d'un cours sur l'Europe. Les usages du fonds documentaire

LA FRÉQUENTATION DES SALLES

Le début de l'année 2007 a montré un net redressement de la fréquentation sur les deux premiers mois : + 10,76% pour janvier, et + 7,85% pour février. Les grèves de l'automne (mouvement étudiant puis grève des transports) ont en revanche affecté très significativement la fréquentation, tout particulièrement celle de la population étudiante. On constate, pour la première fois, en septembre et octobre, une baisse de fréquentation des étudiants par rapport au reste des visiteurs alors qu'en novembre, le public étudiant a mieux résisté que le reste des visiteurs grâce au bouche à oreille (la bibliothèque de la Documentation française était l'une des rares bibliothèques publiques ouvertes pendant les grèves).

On constate donc une baisse globale de 16,2% (13 005 en 2007, contre 15 512 en 2006) qui ne se serait pas produite si la rentrée universitaire s'était opérée sans turbulence.

> Un nouveau produit de communication en ligne

Le Centre de documentation a développé sa stratégie de communication sur le web. Les nouveautés du mois sont désormais mises en avant dans une rubrique d'actualité. Que ce soit à la faveur d'un thème « à la Une » ou d'une innovation dans le service au lecteur qui vient consulter sur place, l'internaute-usager des ressources sur place est tenu régulièrement informé.

LES PARTENARIATS ET RELATIONS EXTÉRIEURES

> Le Point d'information de la Banque mondiale

Le Centre de documentation poursuit son activité en tant que bibliothèque dépositaire et relais d'information de la Banque mondiale. Toutes les parutions et publications y sont consultables gratuitement par le public.

> Les Centres de documentation européenne (CDE)

Pour répondre au cahier des charges du « Relais Europe Direct » et grâce à son fonds spécialisé sur l'UE, le Centre de documentation a pris contact avec plusieurs CDE de Paris et de l'Ile-de-France dans le but de faire connaître ses ressources auprès des étudiants de la région parisienne.

> La Bibliothèque nationale de France

Lancé par le Département de la communication, un partenariat s'est mis en place, courant 2007, avec la Bibliothèque nationale de France. Il a pour but, dans un processus en plusieurs étapes, de valoriser le fonds patrimonial de la Documentation française sur l'Afrique, l'Outre-mer et la période coloniale. Des rencontres préparatoires à l'établissement d'une convention de numérisation ont été organisées au plus haut niveau, lesquelles devraient se concrétiser en 2008 par le label « Pôle associé de la BNF » accordé à la Documentation française pour la rétroconversion, et la numérisation de ses fonds rares.

> Les visiteurs extérieurs

Depuis la réorganisation des salles en 2004, les demandes de visites se multiplient. Elles émanent d'organismes de formation en information/documentation, à la recherche d'expériences et de conseils méthodologiques, ou bien de groupes d'étudiants relevant d'une filière universitaire (sciences politiques, études sur l'Union européenne, économie, etc.).

VERS UNE VISIBILITÉ RENFORCÉE

Le Centre de documentation France-Europe-Monde s'était très vite doté de pages d'information sur le site de la Documentation française pour assurer sa promotion. Un écueil demeurerait pourtant : la visibilité de son catalogue bibliographique, soit plus de 140 000 références. Les faiblesses de l'interface existante ont conduit au remplacement du logiciel documentaire vieux

de quinze ans. Une fois menées les procédures administratives, le choix d'un nouveau système de gestion intégrée de bibliothèque a été fait. Son déploiement interviendra durant l'année 2008. Toutes les ressources (références «brutes » et produits documentaires dérivés) seront accessibles sur l'Internet de façon claire, conviviale et variée.

Les outils d'évaluation du Centre

Trois indicateurs rendent compte des résultats quantitatifs et qualitatifs du Centre de documentation France-Europe-Monde :

- la fréquentation totale et journalière du Centre de documentation ;
- le délai de mise à disposition des nouveaux ouvrages ;
- l'évaluation par le public de l'offre et des services, grâce à une enquête sur place.

Les Dossiers en ligne

Dans le cadre de sa mission d'information sur l'actualité politique, économique, sociale en France et dans le monde, la Documentation française propose trois collections de dossiers en ligne pour comprendre, suivre et approfondir les grands enjeux contemporains.

Sur son site *ladocumentationfrancaise.fr*, une collection de **dossiers d'actualité** traite de différentes questions françaises, européennes ou internationales, en s'appuyant notamment sur les ressources éditoriales et documentaires de la Documentation française.

Sur le portail *vie-publique.fr*, édité par la Documentation française, des dossiers viennent éclairer les **actualités de la**

vie publique et permettent d'accéder à d'autres ressources publiques. En outre, une collection de dossiers est consacrée aux **politiques publiques**, permettant de mettre en perspective l'évolution de l'action publique dans divers domaines.

Les dossiers d'actualité de la Documentation française sur *ladocumentationfrancaise.fr* : un succès croissant

Avec plus de 90 dossiers en ligne sur *ladocumentationfrancaise.fr*, la **Collection des dossiers d'actualité de la Documentation française** est aujourd'hui une ressource reconnue pour mieux comprendre l'actualité politique, économique et sociale en France, en Europe et dans le monde.

Produit d'appel, elle constitue la rubrique la plus consultée du site (1,7 million de visites sur 5,9 millions – 6,8 millions de pages vues sur 23,3 millions), en forte progression.

16 nouveaux titres ont été publiés en 2007. Ils ont abordé l'actualité politique (« L'élection présidentielle française 2007 » ou « Les révisions de la Constitution sous la Ve République ») et l'actualité administrative (« La formation continue dans la fonction publique » ou « Les autorités administratives indépendantes : quel rôle, quel cadre, quel contrôle ? »). Plusieurs dossiers ont concerné les thèmes sociaux (« Immigration et politique migratoire » ou « Université et emploi ») et les thèmes économiques (« Dette et déficits publics »). L'Europe est restée au cœur de la programmation, avec notamment « Le 50^e anniversaire du traité de Rome », « La politique européenne de voisinage », « L'Union européenne dans les Balkans » ou encore « L'administration française et l'Union européenne ». En matière internationale, on remarquera « Internet dans le monde » et « Environnement et pollution en Russie et en Asie centrale : l'héritage soviétique ».

Les dossiers des politiques publiques sur *vie-publique.fr*

Ces dossiers mettent en valeur les grandes étapes de l'action publique à travers des ressources publiques (textes officiels, rapports, déclarations, etc.) et une mise en perspective éditoriale. 32 dossiers étaient en ligne fin 2007 dont 4 nouveaux (« La régulation des services publics », « La gestion de la dette », « La politique de coopération pour le développement » et une nouvelle édition de « La politique de la famille »).

Depuis 2006, les dossiers sont produits avec l'esprit web 2.0. Ils couvrent une période définie (indiquée dans le titre) et sont mis à jour par « syndication » interne de contenus issus du site lui-même : brèves d'actualité, panorama des lois

et rapports de la Bibliothèque des Rapports publics sur le thème du dossier.

Par ailleurs, depuis 2006 également, les chroniques rédigées par les rédacteurs du Département de l'information publique pour la collection « Les Etudes de la Documentation française » sont aussi publiées sur le site *vie-publique.fr* et permettent l'actualisation des dossiers. Exemples : « Chronique de la politique de l'immigration en 2006 : rupture, transition ou continuité ? » ou bien « La politique de la famille : de nouvelles priorités pour un Etat arbitre ? ».

Les dossiers d'actualité de *vie-publique.fr*

Ces dossiers sont des « repères » donnant une information de premier niveau sur les projets gouvernementaux, les institutions, les acteurs publics et les dispositifs en vigueur. 14 nouveaux dossiers repères ont été mis en ligne, chacun offrant des liens d'approfondissement vers des ressources du portail ou des ressources publiques externes : « Pouvoir d'achat », « Paquet fiscal », « Révision générale des politiques publiques », etc. De nouveaux types de dossiers ont également été publiés lors des élections présidentielle et législatives, ainsi qu'à l'occasion du *Grenelle de l'environnement*. Régulièrement mis à jour, ils sont restés « à la Une » sur la page d'accueil du site pendant toute la durée de l'événement. Ils ont aussi permis plusieurs innovations, justifiées par les thèmes abordés. Ainsi, le dossier consacré à l'élection présidentielle intègre un accès à une sélection de documents audiovisuels, obtenus à partir des archives de l'INA. Le dossier du *Grenelle de l'environnement* s'inscrit dans une logique d'ouverture plus large aux points de vue des intervenants locaux et des membres de la société civile (associations environnementales), notamment par le renvoi sur les sites internet de l'ensemble des participants aux groupes de travail du Grenelle.

La Collection des discours publics en ligne

La *Collection des discours publics* en ligne a continué sa mission patrimoniale de recensement et d'analyse des discours et communiqués des principaux acteurs de la vie publique en France : Président de la République, membres du gouvernement, responsables politiques et syndicaux. Mis en perspective par

une chronologie de la vie politique, économique et sociale de la France, ce fonds documentaire comporte aujourd'hui près de 180 000 documents, dont les plus anciens remontent à 1974.

Près de 5 000 nouveaux documents ont été collectés sur les sites publics, traités et analysés, et près de 60 000 recherches d'internautes ont été enregistrées, non comprises les consultations faites à partir des différentes rubriques du portail vie-publique.fr où la collection est accessible directement depuis juin 2002. Le thésaurus, complètement refondu en 2005, s'est enrichi de 53 nouveaux termes (6 130 termes à ce jour).



Les Renseignements bibliographiques

Une cellule de renseignements bibliographiques, composée de deux personnes et intégrée au Département de la communication, est chargée de répondre aux diverses questions sur les publications éditées et diffusées par la Documentation française, sur ses sites internet ou sur son centre de documentation. Elle donne des conseils, sélectionne les titres les plus appropriés aux requêtes, établit des listes thématiques sur les champs de compétence de l'institution.

Les demandes, extrêmement variées, nécessitent souvent une réorientation vers d'autres services.

Le service est ouvert toute l'année du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h. Il est joignable directement par courrier, par téléphone (0140157103) ou encore par courriel (information@ladocumentationfrancaise.fr)

En 2007, 190 lettres et fax, 5 500 demandes par téléphone et 1 800 courriels ont été traités. On remarquera que le téléphone reste un outil important pour les usagers et clients de la Documentation française, devant les courriels, le courrier devenant pour sa part beaucoup plus rare.

Parmi les questions les plus fréquentes :

- comment éditer une publication à la Documentation française ?
- comment obtenir un stage ?
- comment joindre un auteur ?
- quelles sont les modalités des formations en ligne...

Quand les questions posées ne concernent pas la Documentation française, le correspondant doit être orienté vers l'organisme compétent ou le site internet approprié.

Environ 20% des appels ou courriels reçus en 2007 ont ainsi été redirigés.

La cellule a également participé à l'élaboration de diverses sélections bibliographiques pour quelques dossiers en ligne et à l'occasion de plusieurs manifestations : anniversaire du Traité de Rome, « 30 ans de politique de l'immigration », commission Balladur...

Elle est fréquemment sollicitée par d'autres services pour effectuer des recherches sur des titres épuisés, anciens ou publiés par d'autres éditeurs, et établir des sélections thématiques.

Les renseignements les plus demandés en 2006 ont porté sur les titres suivants :

Le « Médiasig » 2007, puis l'édition 2008

le Code électoral

le Guide des associations

le Portrait officiel du Président de la République

le Guide pratique du droit du travail

les Notices de la Documentation française

les Annales corrigées

les Cahiers français

les Conventions collectives

LE CLUB DES DOCUMENTALISTES

La Documentation française anime depuis janvier 2000 le Club interministériel des documentalistes, structure informelle mandatée par le Secrétaire général du Gouvernement pour offrir aux professionnels de l'information un lieu d'échanges et de partage des expériences. A ce titre, elle organise quatre ou cinq fois par an des rencontres thématiques, portant aussi bien sur des problématiques spécifiques à un ministère que sur des questions transversales.

En 2007, la Documentation française a été particulièrement attentive à sensibiliser les documentalistes à l'évolution de leur métier et aux ressources offertes par les nouvelles technologies de l'information. Ainsi, au cours des quatre réunions de l'année, ont été présentés de nouveaux outils

de production et de gestion de contenus, des méthodes pour constituer de nouveaux produits, comme les panoramas de presse électroniques, ou bien encore de nouveaux modes de diffusion via les abonnements électroniques.

Concernant la formation, un panorama complet des formations diplômantes aux métiers de l'information/documentation a pu être présenté par une association professionnelle et une visite à la Bibliothèque nationale de France a pu démontrer combien les techniques documentaires peuvent inspirer les « mises en œuvre de *records management* pour mieux produire et mieux gérer les documents bureautiques utiles à un organisme ».

Par ailleurs, le Club des documentalistes a suivi l'action de modernisation des politiques ministérielles et son impact sur l'organisation documentaire, que ce soit à travers les audits relatifs à l'archivage ou à la suite de la démarche de la *Révision générale des politiques publiques* (RGPP).

Enfin, les questions juridiques relatives à nos métiers ont également largement suscité réflexions et débats, notamment le droit de copie des panoramas de presse électroniques. Certaines de ces contributions sont disponibles sur l'extranet métier mis à la disposition du Club par le SIG, ainsi que les programmes et comptes rendus des réunions.

Le Grenelle de l'environnement et « l'info verte » de la Documentation française

A l'occasion du « Grenelle de l'Environnement », une opération de promotion de grande ampleur a permis aux citoyens de mieux saisir les grands enjeux de la question environnementale. Il s'agissait également de porter à la connaissance du public les nombreuses ressources disponibles à la DF, éditeur des sources les plus fiables en matière d'environnement.

Pendant un mois une opération d'e-mailing intitulée - « L'info verte du jour » - a proposé une information courte, essentielle ou insolite, sur l'environnement. Elle a rencontré un franc succès auprès des internautes.

Un espace dédié du site ladocumentationfrancaise.fr proposait, en écho, une large sélection d'ouvrages et de ressources en ligne : dossiers d'actualité, dossiers thématiques, rapports publics, cartothèque ...

Prolongeant ce dispositif, un partenariat presse avec *le Monde.fr* a été conclu pour une reprise partielle des « Infos vertes » dans le journal en ligne.

Le Monde.fr

et

**La
documentation
Française**

diffuser

Une offre de diffusion élargie

Des circuits de diffusion diversifiés

Une organisation renouvelée

Une nouvelle version du site
ladocumentationfrancaise.fr

La Bibliothèque des rapports publics

En 2007, dans un contexte de forte croissance du numérique, la Documentation française, a poursuivi le développement de son activité de diffuseur et de distributeur d'un grand nombre d'organismes publics nationaux et internationaux. Elle assure la commercialisation des livres et des revues qui lui sont confiés au travers des réseaux de distribution qu'elle utilise pour la vente de sa propre production.

Une offre de diffusion élargie

Ses éditions en propre sont restées stables malgré des évolutions contrastées cependant que la part des ouvrages extérieurs est en légère progression.

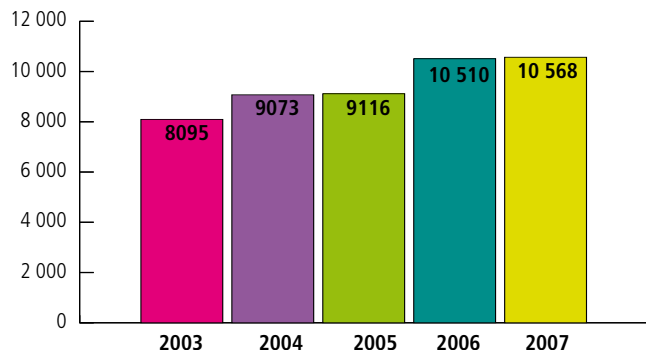
- > A partir du mois de mars, la Documentation française a accueilli les publications non périodiques de l'Office des publications officielles des Communautés européennes (OPOCE). Cette collaboration a démarré avec la prise en diffusion de titres en français récemment parus et devrait s'étendre en 2008 au catalogue en anglais. En outre, l'actualité de la Présidence française de l'Union européenne, au cours du second trimestre, ainsi que la célébration des 50 ans du traité de Rome, devrait permettre à ce fonds de connaître une plus large diffusion au cours de l'année 2008.
- > L'offre éditoriale de l'Institut Choiseul s'est élargie avec le lancement d'une nouvelle revue « Sécurité globale ».
- > En septembre, l'Institut national de recherches archéologiques préventives (INRAP), a confié la diffusion de sa revue trimestrielle « Archéopages » ainsi que la gestion de ses abonnements venant enrichir le catalogue de diffusion de la Documentation française dans le domaine jusqu'alors peu développé des sciences humaines.
- > La diffusion des ouvrages de la Direction des Journaux Officiels (DJO), depuis décembre 2005), demeure stable dans un contexte d'attractivité numérique entraînant une érosion de la seule diffusion papier : une demande « papier » en parallèle du numérique s'avère toujours d'actualité. La publication du « Code électoral » est venue compléter l'offre éditoriale et assurer cette stabilisation du chiffre d'affaires, essentiellement réalisé avec la vente des conventions collectives.

Il convient de souligner la progression des publications de l'OCDE en 2007, liée en partie au lancement d'une nouvelle série « Les essentiels de l'OCDE » et de son premier titre intitulé « Le capital humain ».

- > De même, il faut noter l'importante progression des ventes du *Rapport annuel* de l'Institut français de l'environnement (IFEN), dont le nombre d'exemplaires vendus a presque doublé par rapport à l'édition 2006. (+ 95,30%)

Des circuits de diffusion diversifiés

Évolution du CA HT des ventes de publications en K€



Une diffusion efficace auprès des libraires

Après avoir procédé au redécoupage du secteur commercial de Paris Ile-de-France en 2006, dans le souci de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, la Documentation française a fait appel en 2007 à un nouveau représentant sur le secteur Nord et Est, en redéfinissant au préalable les contours de ce secteur.

Les résultats sont positifs à fin 2007, le CA du secteur ayant ainsi augmenté entre 2006 et 2007 de 9,10% sur 3 mois.

Le volume des commandes transmises par EDI (Echanges de Données Informatiques), depuis la mise à la disposition des représentants en librairie d'un logiciel de gestion commerciale fin 2006 a considérablement augmenté cette année, en raccourcissant les délais de traitement et en permettant de servir la plupart des commandes en 48 h .

En outre, ce logiciel permet aux représentants de créer leurs propres bons de commandes qui comportent à présent les codes-barres de chaque ouvrage ainsi que leurs couvertures.

Les bons de commandes peuvent être ainsi réalisés « à la carte » selon les libraires.

Tout comme en 2006, l'année a été marquée par un taux de retour contenu, s'établissant à 17,2%, inférieur à la moyenne du secteur de l'édition.

L'offre de diffusion et de distribution de la Documentation française qui s'étend depuis 2005, a continué à se développer avec :

- ses deux librairies, à Paris et à Lyon, qui réunissent un fonds d'ouvrages émanant de l'administration ;
- son réseau de libraires français et étrangers, qui compte 630 librairies et plus de 4 000 libraires en compte ;
- ses diffuseurs à l'étranger, qui agissent également en tant qu'agences d'abonnements sur le territoire où ils interviennent.

Ainsi la Librairie Nationale, filiale du groupe Hachette au Maroc, a décidé de prospecter l'ensemble des universités marocaines, ce qui a conduit la Documentation française à conclure un accord de diffusion et de distribution exclusive sur ce pays de l'ensemble de ses fonds en dehors de la gestion des abonnements.

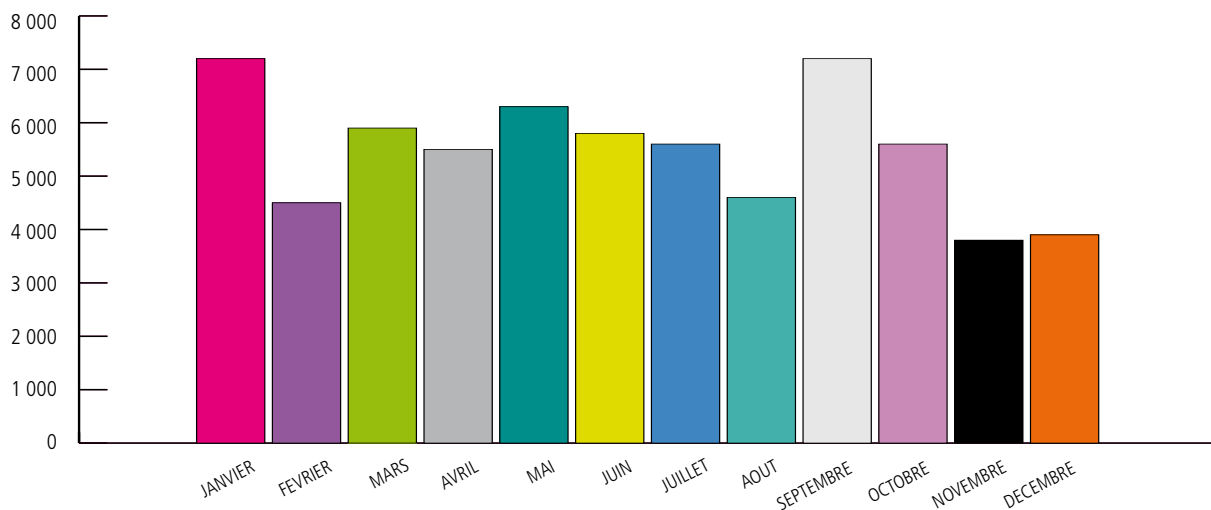
- son outil de vente par correspondance, activité traditionnelle de la Documentation française.
- la vente en ligne à travers son site www.ladocumentation-francaise.fr et sa plate-forme de paiement sécurisé.

L'administration des ventes

Durant l'année 2007, le secteur de la vente par correspondance a traité plus de 61 000 commandes. Ce secteur a également répondu à 1 890 courriels (commandes et renseignements commerciaux).

Pour sa part, le secteur de la vente aux professionnels a traité 25 000 commandes et 4 000 retours de libraires.

Nombre de commandes saisies VPC

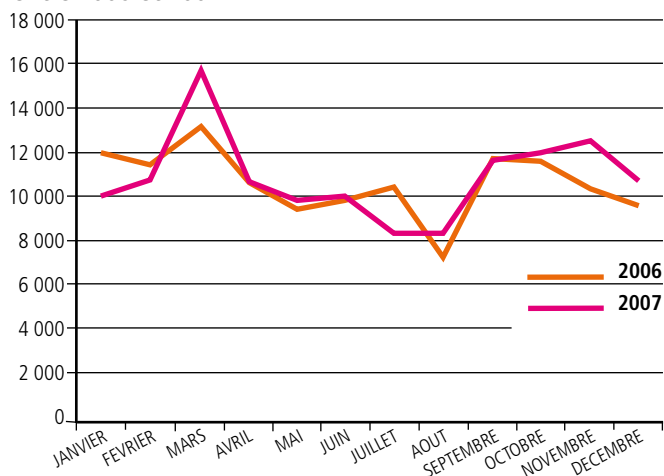


Une organisation renouvelée

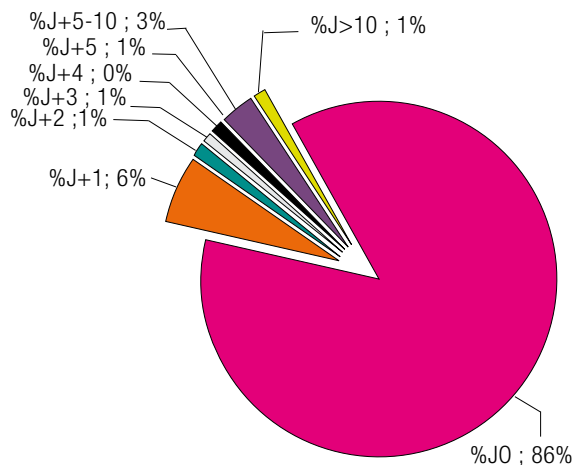
Les expéditions et les stocks

Le nombre de commandes a légèrement fléchi (- 2%) par rapport à 2006). Cette diminution s'explique par l'arrêt de la diffusion des ouvrages de la BPI du Centre Georges Pompidou et de Paris-Musée en novembre. Cette pause dans l'accroissement de l'activité a permis de consolider l'organisation des ateliers. Ainsi, la reprise de la diffusion des titres de la Direction des Journaux officiels est aujourd'hui totalement intégrée à l'activité. Pour preuve, le délai de préparation des commandes à J0 et J+1 atteignait 92% en décembre.

Évolution du nombre de commandes entre 2006 et 2007



Délai de traitement global des commandes aux expéditions (décembre 2007)



Le routage

Le chiffre d'affaires du routage a progressé sensiblement de 14% (1 590 810 € en 2007 contre 1 395 002 € en 2006) grâce à l'organisation de deux diffusions de grande ampleur :

- le portrait officiel du Président de la République en 50 000 exemplaires ;
- la lettre de Nicolas Sarkozy aux Educateurs en 1 250 000 exemplaires.

L'expertise de la Documentation française en matière de diffusion en grand nombre est ainsi de plus en plus reconnue.

Dans le même temps la collaboration avec la Direction des Journaux officiels a débuté avec le transfert du routage de trois revues dès février : *Courrier de Pays de l'Est*, *Regards sur l'Actualité* et *Questions Internationales*. Ce rapprochement s'intensifiera en 2008.

La Documentation française dans les salons

La Documentation française, avec un stand de 25 m², a été présente au **Salon de l'Emploi public**, qui a accueilli 18 000 visiteurs en 2007.

Au **Salon du Livre de Paris** qui a accueilli environ 180 000 personnes, et dont l'invité d'honneur était l'Inde, elle a disposé d'un stand de 100 m². Un large espace a été consacré aux publications de la Direction des Journaux officiels dont elle assure la diffusion de certaines publications.

Au **Salon du Livre des Rendez-vous de l'Histoire de Blois** et au **Salon du Livre du Festival International de Géographie de St Dié**, elle a proposé à un public composé en majorité d'enseignants l'opération « Trois Documentation photographique achetées = une offerte », ce qui a permis de dynamiser les ventes et d'obtenir d'excellents résultats avec une nette hausse du CA.



Une nouvelle version du site ladocumentationfrancaise.fr

Une nouvelle version du site ladocumentationfrancaise.fr

Toujours plus de services dans le catalogue éditorial en ligne

Parmi ces services nouveaux, un formulaire de *Recherche avancée* permet des recherches précises et guidées : sur le titre, l'auteur, l'éditeur, la période, etc. Il est également possible de lancer une recherche sur les seules publications numériques ou de l'élargir aux publications épuisées ainsi que de choisir le classement des réponses par pertinence ou par date.

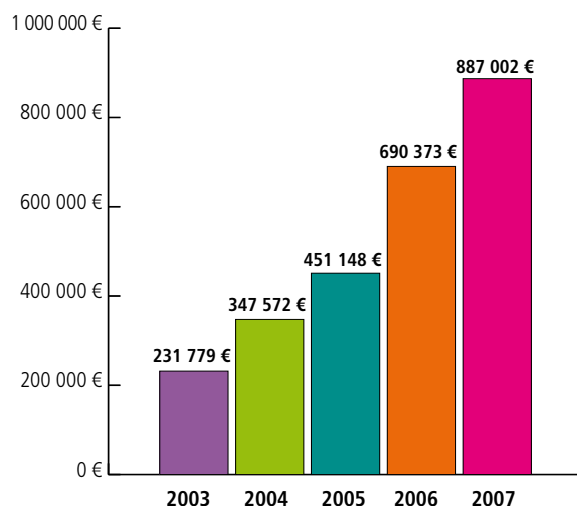
Par ailleurs, ont été créées des notices enrichies par une accroche courte et un lien vers les autres ouvrages de l'auteur ou de la collection. Enfin, l'offre numérique s'est accrue avec les versions électroniques de la revue *Regards sur l'actualité* et de certaines *Annales du CIGPC*.

Un public régulier qui rajeunit et se familiarise avec l'achat en ligne

L'enquête, menée auprès des internautes par la société Codedal au premier trimestre, montre que 80% des visiteurs viennent tous les jours ou presque et que leur âge moyen est 35 ans ; quant à la proportion d'acheteurs, elle a triplé en trois ans.

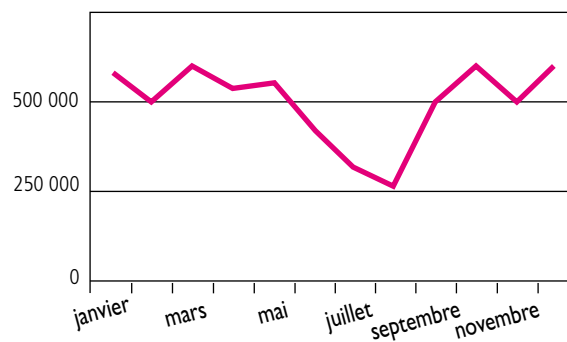
Le site recueille un très bon taux de satisfaction : 95% de satisfaits dont 32% de très satisfaits.

Une évolution importante du chiffre d'affaires sur le site



Le chiffre d'affaires de la vente en ligne a augmenté de 28% et le nombre de ventes en ligne (31 491) de plus de 50% ; le panier moyen quant à lui reste stable à 28,33 €.

ladocumentationfrancaise.fr : évolution en visites



Les lettres d'information : une offre riche et diversifiée

La Documentation française offre sur trois de ses sites l'**abonnement** à diverses lettres d'information que l'internaute reçoit par messagerie électronique.

Ces lettres, qui totalisent actuellement plus de **270 000 abonnés**, sont désormais disponibles dans un format graphique et sont illustrées.



- à partir de **ladocumentationfrancaise.fr**, tous les quinze jours,

- la **Lettre de la Documentation française** informe sur les nouveautés éditoriales et documentaires de l'institution, sur les derniers développements de ses sites internet, donne des informations pratiques sur les services de la DF ainsi que sur les événements auxquels elle participe (salons, colloques et interventions diverses).

Le nombre de ses abonnés inscrits a crû régulièrement de janvier (39 563 inscrits) à septembre (42 977). Une nouvelle version de la **lettre en HTML** a été lancée le 20 septembre. A l'issue du nettoyage du fichier réalisé alors, le nombre d'abonnés a été de 37 033 en décembre.

- la **Lettre de la Bibliothèque des rapports publics** permet de recevoir la liste des rapports récemment publiés en ligne et une sélection de rapports sur un sujet d'actualité. A noter qu'elle a été envoyée gratuitement à 27 808 internautes.

- la **Lettre de Problèmes économiques** informe sur les principaux sujets traités dans le dernier numéro de la revue.

- La **Lettre mensuelle du Courrier des Pays de l'Est** informe sur les actualités de cette région, un agenda, une bibliographie. Elle permet également d'être informé du sommaire de chaque nouveau numéro de la revue.

- La **Lettre bimensuelle de Questions internationales** indique depuis juin 2007 le sommaire du dernier numéro de la revue et propose un article à découvrir gratuitement

- à partir de **vie-publique.fr**, tous les quinze jours

- la **Lettre de vie-publique.fr** offre un focus présentant la diversité des ressources du portail sur une politique publique en débat, la liste des informations publiées sur le site pendant les quinze derniers jours et une sélection de rapports publics récents.

- à partir de **service-public.fr**, chaque semaine

- la **Lettre de service-public.fr** permet de recevoir les dernières informations administratives utiles à la vie quotidienne, organisées en différentes rubriques - *Actualités*, *En bref*, *Découvrir*, *Rendez-vous* -, ainsi que les dernières actualités utiles aux professionnels.

La Gazette de service-public.fr

Tous les deux mois, la **Gazette de service-public.fr** tient informés les partenaires du portail de l'avancée des projets et des évolutions du site.

Ces **lettres** ont confirmé, en 2007, leurs bons taux de progression par rapport à 2005.

Nombre d'abonnés	2005	2006	2007	Progression 2005/2007
Lettre de La Documentation française	33 187	39 563	37 033	11,59%
Lettre de la Bibliothèque des rapports publics	23 593	29 481	27 808	17,87%
Lettre de Problèmes économiques	10 593	15 984	17 250	62,84%
Lettre du Courrier des Pays de l'Est	3 941	6 119	7 599	92,82%
Lettre de Questions internationales			3 697	
Lettre de <i>service-public.fr</i>	105 918	125 438	111 279	5,05%
Lettre de <i>vie-publique.fr</i>	59 930	68 398	66 002	10,13%

La Bibliothèque des rapports publics

L'année a été marquée, pour la Bibliothèque des rapports publics (BRP), par deux événements : une nouvelle Lettre de diffusion électronique en couleur qui a gagné en lisibilité et en ergonomie, et la mise à disposition de « flux RSS » qui permettent aux internautes d'être informés en temps réel des mises en ligne de rapports.

Comme en 2006, la BRP a dépassé le cap du million de téléchargements. L'intérêt pour les rapports proposés dans la BRP ne se dément pas : les internautes ont, comme l'année dernière, consulté, au moins une fois au cours de l'année, les trois-quarts des rapports.

726 nouveaux rapports ont intégré la BRP au cours de l'année. Il y avait ainsi, fin 2007, **5 293** rapports publics en ligne.



Les **trois rapports les plus téléchargés** au cours de l'année 2007 ont été :

- Le quatrième rapport du **Conseil d'orientation des retraites** (Retraites : questions et orientations pour 2008), avec 6 186 téléchargements
- Le **rapport Catala** sur l'avant-projet de réforme du droit des obligations, avec 5 907 téléchargements
- Le rapport 2005-2006 de l'**Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale**, avec 5 795 téléchargements

informer

service-public.fr, le portail
de l'administration française

vie-publique.fr, un portail
pour le citoyen

formation-publique.fr, le réflexe
pour se former en ligne

Allô, service public-3939

Accueils et visites

L'information à l'utilisateur est au cœur des missions de la Documentation française.

Service-public.fr, **le portail de l'administration française**

Créé en octobre 2000, www.service-public.fr, le portail de l'administration française est devenu, avec plus de 3,5 millions de visites mensuelles, le site de référence des usagers de l'administration. Selon la dernière enquête menée en décembre 2006 par la société Cocedal, 97% des utilisateurs se déclarent satisfaits de *service-public.fr* et 77% des internautes interrogés considèrent que *service-public.fr* est «mieux» que l'image qu'ils ont de l'administration.

La mission de *service-public.fr* est de simplifier la vie quotidienne des usagers dans leurs relations avec l'administration. En se plaçant du point de vue de l'utilisateur, le **portail de l'administration française** contribue à rendre l'administration plus simple, plus transparente et plus conviviale.

Service-public.fr, qui, sur son espace *Particuliers* s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers, a ouvert en avril une déclinaison spécifiquement dédiée aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes, ***pme.service-public.fr***.

Trois grandes fonctions pour répondre aux attentes des usagers de l'administration

- > donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire avec le *Guide des droits et démarches* et la rubrique *Actualités* ;
- > offrir des services pratiques qui facilitent les démarches de tous avec près de 700 formulaires en ligne, près de 200 démarches en ligne et un service de messagerie qui a traité 42 600 courriels en 2007 ;
- > orienter l'utilisateur au sein de l'administration avec l'*annuaire des sites internet publics* et l'*annuaire de l'administration*.

Un nouveau portail pour les entreprises et les indépendants : *pme.service-public.fr*

L'année a été marquée par la création du portail *pme.service-public.fr* qui a pour vocation de simplifier l'accès des responsables d'entreprises et des indépendants aux informations administratives indispensables pour exercer sereinement et efficacement leur activité.

Ce nouveau portail est produit en partenariat avec de nombreux services de l'administration qui participent à l'élaboration ou à la validation des dossiers qui y sont diffusés.

Le site **pme.service-public.fr** rend l'administration facile pour les PME et les indépendants en leur permettant de :

> **suivre l'actualité en direct** pour connaître les nouvelles réglementations, les nouveaux services proposés par l'administration, les prochaines échéances à respecter. Un fil RSS général des 10 dernières actualités et 17 fils thématiques sont disponibles ;

> **connaître ses droits et ses obligations** : les dossiers thématiques orientent vers les contenus essentiels (guides et fiches pratiques, fils d'actualité, foires aux questions, sites internet ou rubriques de sites, textes de référence) pour être au clair sur la création d'entreprise, la réglementation du travail, les marchés publics, la fiscalité...

> **accomplir ses démarches en ligne** : tous les téléservices, formulaires et modules de calcul nécessaires pour préparer, effectuer en ligne ou suivre à distance ses démarches administratives ; - **trouver le bon interlocuteur public de proximité** : les carnets d'adresses thématiques permettent de l'identifier facilement pour traiter la démarche ou renseigner sur le projet. Grâce à la personnalisation géographique, en indiquant simplement sa commune, les coordonnées précises des services de proximité (adresse, horaires d'ouverture, site web et adresse courriel, numéros de téléphone et de télécopie) s'affichent directement ;

> **accéder en un clic à la documentation essentielle** : conventions collectives, textes réglementaires, études, chiffres-clés, aides aux entreprises, opportunités d'affaires, dates des principales manifestations commerciales...

Le **service de presse** a accompagné le **lancement du portail pme.service-public.fr**, le 4 avril 2007 par le ministre des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des professions libérales. 239 communiqués de presse ont été envoyés à une sélection de journalistes spécialisés (presse internet, presse économique). L'impact sur la presse a été très fort avec 140 articles et référencements reçus dans les semaines qui ont suivi, parus dans une large gamme de presse.

Une diffusion des contenus démultipliée grâce au co-marquage

Mettre en phase «administration» et «proximité», c'est tout l'enjeu du **co-marquage**, un système de mutualisation des données administratives entre un site national, **service-public.fr**, et de multiples sites locaux. Le co-marquage permet aux sites de proximité, naturellement consultés par l'utilisateur pour se renseigner, de rediffuser les contenus de **service-public.fr** et de les enrichir de données locales.

L'adhésion au co-marquage s'effectue soit directement avec la Documentation française, soit par l'intermédiaire de la **Caisse des Dépôts et Consignations** qui a développé, dans le cadre d'un partenariat conclu en août 2002 avec la Documentation française, **Service-Public Local (SPL)**, une plate-forme intégrée de co-marquage avec **service-public.fr**.

L'année 2007 a enregistré un accroissement du nombre d'adhérents au co-marquage de plus de 24% par rapport à 2006. Avec 1 288 adhésions fin décembre 2007, c'est plus de 34 000 communes qui sont potentiellement concernées par le co-marquage. Avec plus de 4 millions de visites en 2007, le nombre de consultations des contenus **service-public.fr** via les sites locaux co-marqués **Service-Public Local** a enregistré une hausse de 36,6% en un an.

Un public caractéristique et évolutif

Le public de **service-public.fr** se distingue de la moyenne des internautes français : **plus féminin** (58% de femmes contre 42% d'hommes), **plus âgé** (2/3 des visiteurs ont plus de 35 ans, 28% ont plus de 50 ans), les visiteurs sont mieux représentés en région (79%) qu'en région parisienne (21%). **44% des utilisateurs de service-public.fr appartiennent à des catégories socio-professionnelles élevées et moyennes** (38% pour la moyenne des internautes). Toutefois,

dès la fin 2006, on constate une démocratisation du public du portail. En effet la part des employés et ouvriers (CSP C) a augmenté de 8% par rapport à juin 2005.

Le niveau d'étude des utilisateurs de *service-public.fr* reste plus élevé que celui de la population française des internautes (59% de Bac + 2 et plus, au lieu de 17% pour la moyenne de la population française). Toutefois *service-public.fr* touche de plus en plus de personnes à faible niveau d'études (41% en 2006 ont un niveau Bac ou moins. On note une forte augmentation (+ 11 points par rapport à 2002) des agents du secteur public qui constituent 52% des utilisateurs. 28% des visiteurs de *service-public.fr* sont membres actifs d'une association, (pour 5% d'entre eux, c'est leur activité professionnelle).

Un taux élevé de satisfaction

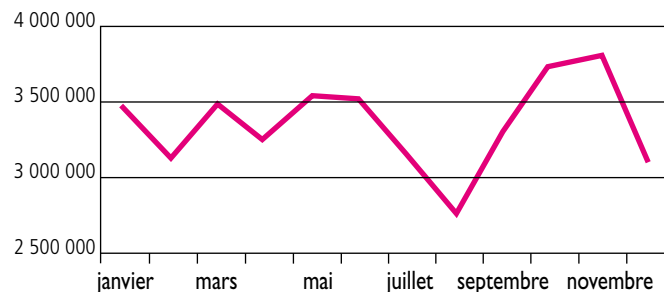
La 5^{ème} enquête de satisfaction des utilisateurs de *service-public.fr* (décembre 2006) a révélé que l'image de *service-public.fr* est toujours excellente et le taux de satisfaction élevé : 97% des utilisateurs de *service-public.fr* s'en déclarent satisfaits ou très satisfaits. *Service-public.fr* apparaît en premier lieu comme un site utile et pratique (95%) ; pour 92% des personnes interrogées, le portail « permet de simplifier les démarches ». En outre, 44% des internautes déclarent que *service-public.fr* est « beaucoup mieux » que l'image qu'ils ont de l'administration.

Les rubriques pratiques du site : *Vos droits & démarches*, *Formulaires en ligne* et *Démarches en ligne* sont les plus appréciées et obtiennent un taux de satisfaction de plus de 90%. C'est la rubrique *Démarches en ligne* qui enregistre la plus forte croissance : 37% de très satisfaits contre 29% en juillet 2005.

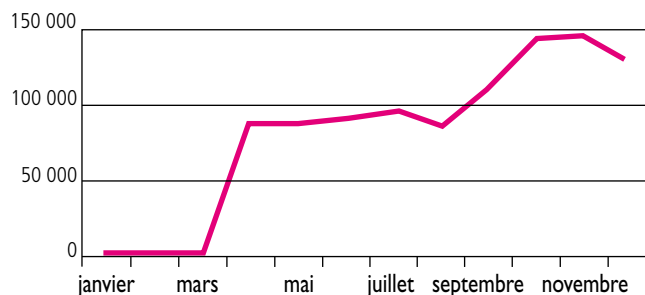
Une audience en progression constante

En 2007, *service-public.fr* a reçu **40 millions de visites** (+ 27% par rapport à 2006). Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes (visites du *Guide des droits et démarches* diffusé sur les sites locaux adhérents à *Service-Public Local*). Selon une enquête de notoriété réalisée par TNS-Sofres en décembre 2007 : **39%** de la population française majeure connaît *service-public.fr* (**17%** déclare connaître le site et l'avoir déjà utilisé et **22%** déclare connaître le site mais ne l'avoir jamais utilisé).

**service-public.fr : évolution en visites en 2007
direct + indirect + pme**



pme.service-public.fr : évolution en visites en 2007



Vie-publique.fr, un portail pour le citoyen

Le portail *vie-publique.fr*, édité par la Documentation française dans le cadre de sa mission générale d'information et de documentation sur l'actualité politique, économique, sociale, nationale et européenne, est destiné à faciliter l'accès des internautes aux ressources et données utiles pour appréhender les grands sujets qui animent le débat public français.

Ouvert en juin 2002, *vie-publique.fr* a reçu 4,7 millions de visites, soit + 17% par rapport à 2006 pour 19,4 millions de pages vues. Très bien référencé dans les moteurs et annuaires du web, il reçoit la majorité de ses consultations via une interrogation dans un moteur externe. *Vie-publique.fr* est également accessible à partir de la page d'accueil de *service-public.fr*.

Depuis octobre 2007, *vie-publique.fr* propose la **liste des 100 expressions** clés les plus demandées dans le moteur de recherche, accessible sur la page d'accueil, sous le pavé «moteur de recherche».

Vers une rénovation globale du portail *vie-publique.fr*

L'année a été aussi marquée par une analyse approfondie du site et de son positionnement dans l'environnement de l'offre d'information citoyenne, et par une étude stratégique permettant de mettre en œuvre la nouvelle version du portail qui sera lancée à l'automne 2008.

Les principaux axes de refonte du portail *vie-publique* sont :

- le renforcement du positionnement de *vie-publique* comme un portail d'information publique facilitant la pédagogie du citoyen sur les débats publics, les politiques publiques et la connaissance des institutions ;

Trois approches sont offertes aux citoyens pour comprendre la vie publique

> Se repérer

- Les *Dossiers documentaires* présentent les grandes politiques publiques et leurs évolutions à travers des documents de référence (lois, rapports, études, déclarations) et des repères (chronologies, glossaires, etc.).
- La *Collection des discours publics* met à la disposition des internautes près de 170 000 documents sur 30 ans de vie publique (déclarations présidentielles, gouvernementales, politiques, syndicales ; communiqués officiels notamment).
- Les *Accès thématiques* organisent des parcours à travers plus de 650 documents, dossiers, sites publics commentés, classés

et présentés dans 44 grands thèmes de la vie publique : sécurité intérieure, système éducatif...

> S'informer

- La *Bibliothèque des rapports publics*, qui donne accès à près de 5 300 rapports permettant de nourrir la réflexion, prend une nouvelle profondeur dans le contexte de ce portail dédié à l'action publique : rapports sur la qualité de l'air et le changement climatique, sur la valorisation de la recherche...
- La rubrique *Actualités de la vie publique* permet de se référer aux mouvements majeurs de la vie publique : articles, dossiers

d'actualité, panorama des projets de textes législatifs.

> Découvrir et participer

La rubrique *Découverte des institutions et de la vie publique*, à travers plusieurs centaines de questions-réponses ainsi que des animations interactives, offre une présentation simple et pédagogique de l'organisation des pouvoirs publics et du fonctionnement des institutions.

- Le *Répertoire des forums publics* conduit, par grands sujets, à l'ensemble des forums mis en place sur les sites publics pour alimenter le débat public.

Un taux très élevé de satisfaction et un public ciblé

Le taux de satisfaction des utilisateurs de *vie-publique.fr* est particulièrement élevé : 98% d'internautes se déclarent satisfaits ou très satisfaits. Ce public est majoritairement féminin (64%) avec un usage essentiellement professionnel, doté d'un niveau d'instruction très élevé (75% Bac + 2 dont 50% Bac + 4/5), et plutôt plus âgé que la moyenne des internautes (57% ont plus de 35 ans). Les utilisateurs du site sont très représentés parmi les acteurs de la vie publique (30% environ), les professionnels de l'enseignement ou de la documentation (17%) et les étudiants (20%) et sont majoritairement fonctionnaires (60% contre 55% en 2004).

Toutefois en 2007, on note un léger rajeunissement de ce public (43% ont moins de 55 ans contre 37% en 2004) et une démocratisation d'un public initialement très haut de gamme (61% CSP+ en 2004 contre 48% en 2007) avec une augmentation significative de la population employée. On remarque également une plus grande fidélisation des visiteurs, avec des visites plus régulières et plus fréquentes (50% au moins une fois par semaine) d'où des attentes fortes d'actualisation des informations.

En termes d'usages, les visiteurs utilisent le site pour des motifs à la fois personnels et professionnels, essentiellement pour :

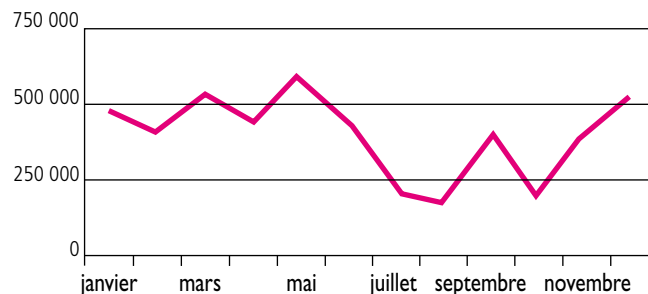
- se documenter, s'informer sur un sujet d'actualité ;
- se préparer à un concours ;
- consulter des dossiers de politiques publiques.

Un bon taux d'audience

Avec plus de **5 millions de visites**, l'audience de *vie-publique.fr* a enregistré un bon taux de croissance en 2007 (+ 17% des visites). Les rubriques les plus consultées sont la rubrique *Actualités* (2 millions de visites), la *Découverte des institutions* (1,8 millions de visites) et *Dossiers de politiques*

publiques (près d'1 million de visites). La lettre de *vie-publique.fr* compte plus de 66 000 abonnés à la fin 2007.

vie-publique.fr : évolution en visites en 2007



Formation publique.fr, le réflexe pour se former en ligne

Le portail de la formation en ligne de la sphère publique : a ouvert le 3 octobre 2006. Edité par la Documentation française dans le cadre de sa mission générale d'information et de documentation sur l'actualité politique, économique, sociale et internationale, il se propose de faciliter l'accès des agents publics et des candidats préparant les **concours de la fonction publique** aux informations relatives à la formation en ligne de la sphère publique.

Le portail **formation-publique.fr** s'adresse :

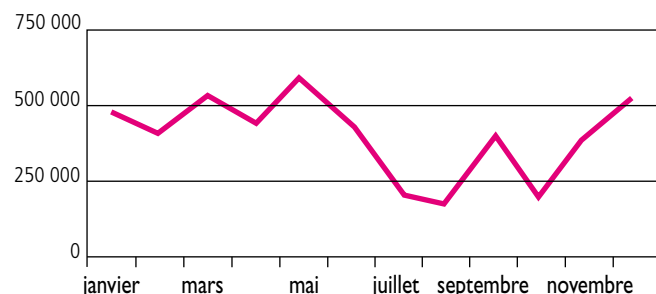
- aux **agents** des trois fonctions publiques,
- aux **candidats** souhaitant préparer un concours de la fonction publique,
- aux **responsables de formation et des ressources humaines** des services publics,
- à **tous ceux** qui s'intéressent aux enjeux de la formation à distance et en ligne.

Il présente :

- des **informations** sur la formation en ligne et un **annuaire** des formations en ligne développées dans la sphère publique et à destination des agents publics ;
- les **formations en ligne de la Documentation française**, qu'elles soient gratuites ou payantes : liste et description des modules de formation, achat en ligne et lieu d'identification pour l'accès à la plate-forme de formation. Sont proposés :
 - > « Fiches Concours » : fiches de synthèse sur l'actualité des principales matières des concours administratifs ;
 - > « Pack Concours publics » : préparation complète aux principaux concours administratifs de catégorie A et B, en partenariat avec le Groupe Moniteur ;
 - > préparation (annuelle ou estivale) à toutes les épreuves de l'examen d'entrée en première année de Sciences Po.

En 2007, ce site a capitalisé **350 000** visites pour 1 million de pages vues.

formation-publique.fr : évolution en visites en 2007



L'année 2007 a vu l'activité de formation en ligne confirmer la progression enregistrée l'année précédente. Le chiffre d'affaires s'est en effet établi à 486 K€ HT, en augmentation de 23% par rapport à 2006. Le nombre d'inscrits s'est établi en 2007 à plus de 2 300 personnes (en progression de 37% par rapport à 2006).

Les deux préparations Sciences Po (préparation estivale et préparation annuelle durant l'année scolaire) ont confirmé leur succès avec, au total, 1 182 inscrits au titre de l'année 2007. Cette année a vu l'offre Pack Concours Publics s'enrichir d'une offre de préparation de concours de catégorie A. Ce sont au total 22 modules de formation en ligne que propose désormais la Documentation française (13 en 2006). Par ailleurs, l'activité de formation en ligne a permis à la Documentation française une production éditoriale mixte « papier-numérique » avec la parution d'un ouvrage dans la collection FAC reprenant les meilleures Fiches Concours mises en ligne en 2006.

Les chiffres de l'Internet	pages vues	visites	abonnés à la Lettre d'actualité
service-public.fr	183 977 979	40 043 480	111 279
ladocumentation française.fr	23 296 682	5 936 033	37 033
vie-publique.fr	19 413 471	5 050 475	66 002
formation-publique.fr	1 000 000	350 000	N.A *

* N.A = Non applicable

LE SERVICE DE PRESSE, UN ATOUT POUR LES SITES INTERNET

Le Service de presse du département de la communication, a contribué à faire connaître les services en ligne de la Documentation française par ses communiqués diffusés auprès de nombreux médias, entre autres sur :

- les 40 millions de visites générées en 2006 sur les 4 sites ;
- la préparation en ligne de *formation-publique.fr* pour l'entrée à Sciences Po et aux IEP de province ;
- l'élection présidentielle traitée par le site *vie-publique.fr* ;

- la mise en ligne du 5 000^{ème} rapport sur la *Bibliothèque des rapports publics (BRP)* ;
- le séminaire des partenaires de *service-public.fr*, le 7 juin, et la campagne de communication radio/tv d'octobre du 3939 et de *service-public.fr* ;
- le lancement du portail *pme.service-public.fr*.

La création en février, sur la page d'accueil du site *ladocumentationfrancaise.fr*, de la rubrique « **La presse en parle** », extraits de critiques sur nos

publications, permet d'attirer l'attention de l'internaute sur certains titres : 35 ouvrages ont ainsi bénéficié de ce nouvel espace en 2007.

Depuis 2006, la rubrique « **Les rendez-vous de la DF** », relaye sur l'Espace presse du site les annonces de passages d'auteurs ou de collaborateurs dans une émission de télévision ou de radio, lors d'un colloque ou autre manifestation. 23 annonces de ce type ont été faites en 2007.

Allô, Service public 3939 - CIRA



D'abord expérimenté sur deux régions, Allô, Service Public 3939 a été généralisé à l'ensemble du territoire le 1^{er} octobre 2004. Sa mission est de simplifier la vie quotidienne des usagers dans leurs relations avec l'administration, plus spécialement pour leurs démarches administratives. Plus largement, ASP 3939 informe le citoyen sur ses droits, ses obligations et ses responsabilités ainsi que sur celles des autres citoyens.

En répondant à ses préoccupations, l'information administrative contribue à la fois à la sécurité juridique de chacun et à la cohésion sociale pour tous. Sécurité juridique, en permettant aux intéressés de faire leurs choix en connaissance de cause et d'accomplir à temps et correctement leurs démarches. Cohésion sociale, en offrant aux plus défavorisés un accès pédagogique et personnalisé à des informations parfois essentielles pour eux, et, par voie de conséquence, en concourant à une égalité réelle de tous devant la loi.

ASP 3939 : un service décliné en deux niveaux.

Le **premier niveau** est confié à un **prestataire privé**, dans le cadre d'un marché public. Il est chargé de qualifier les appels et de répondre aux questions simples et récurrentes, qui n'ont pas vocation à être confiés à des spécialistes. Il oriente également le citoyen dans le dédale des services et canaux d'accès, qu'il s'agisse des guichets, des sites internet publics ou même des multiples centres publics d'appel, au « numéro unique » mais très spécialisés, et donc souvent mal mémorisés.

Un **second niveau** d'ASP 3939 permet, sans rupture de communication, de répondre à des questions plus complexes ou peu fréquentes, de mieux expliciter des règles dont l'utilisateur met en doute la consistance parce qu'elles déçoivent ses attentes (contraventions routières par exemple), ou encore de convaincre l'utilisateur de la fiabilité d'une réponse qui semble contredire ce qu'il a entendu sur les grands médias.

Ce **second niveau** élabore également et tient à jour les scripts de réponse mis à disposition du premier niveau via une base de connaissance et une base d'orientation (cf. supra). Il a pour socle les équipes pluridisciplinaires des **Centres Interministériels de Renseignements Administratifs (CIRA)**. Il associe également deux plateformes ministérielles vers lesquelles les appels peuvent également être transférés sans rupture de communication. Info Service Consommation (ISC) est intégré au dispositif comme un CIRA. Les **Centres Impôts Service (CIS)** ont leur propre numéro d'appel, traitent toutes les questions fiscales même simples, mais peuvent être joints par transfert d'appel à partir du 3939.

L'information par téléphone participe d'une politique publique globale d'accueil des usagers et d'information des citoyens. Elle vise, avec les autres canaux d'accès à distance, à leur éviter des déplacements aux guichets, parfois inutiles ou vains. Ces derniers sont d'autant plus fréquents que l'utilisateur n'a pas réuni auparavant les bonnes pièces justificatives, n'a pas bien identifié le guichet ou simplement ignore les modalités permettant d'effectuer sa démarche sans se déplacer. L'information par téléphone soulage ainsi l'activité opérationnelle des services, de plus en plus jugés sur les délais de traitement

des dossiers, et qui ont parfois le sentiment de devoir arbitrer entre « répondre aux usagers en sacrifiant les dossiers » ou « sacrifier le téléphone pour traiter les dossiers ».

Téléphone, internet et stratégie *multicanal*

Le renseignement par téléphone s'inscrit dans une stratégie *multicanal*, offrant à l'utilisateur différentes possibilités d'accès à distance. La Documentation française associe ainsi pour le citoyen à la fois le **web** et le **téléphone**.

Le **web** a de nombreux atouts : accessible 24 heures sur 24, il permet à l'internaute de revenir sur l'information pour mieux l'assimiler, et même de l'imprimer pour la faire valoir. Il sert enfin de passerelle vers d'autres ressources en ligne (les textes) pour les internautes qui veulent approfondir ou vérifier « par eux-mêmes ». Ainsi, *service-public.fr* donne une vision d'ensemble de la réglementation, à partir d'une approche pédagogique. Il traite généralement des situations les plus couramment rencontrées par les usagers. Les exceptions et cas particuliers, si fréquents dans le droit français, ne peuvent pas être systématiquement et exhaustivement abordés.

Le **téléphone** offre un service différent, complémentaire et non pas concurrent. D'abord un service pour le citoyen qui ne dispose pas d'Internet, même ponctuellement ; ensuite un service personnalisé pour celui qui a des difficultés à mobiliser l'information écrite, pour bien qualifier son problème ou pour l'appliquer avec un minimum de sûreté à sa situation (dont il ignore souvent dans quelle mesure elle participe du cas général ou relève du cas particulier). La conversation directe avec l'utilisateur permet, par ailleurs, de nourrir la création de fiches pour *service-public.fr*.

Une utilité publique reconnue

En 2007, le 3939 a répondu à près de **1 200 000 appels**, dont la moitié l'a été par les spécialistes du second niveau

après accueil de l'usager et qualification de son problème par le premier niveau.

Pour les trois premiers trimestres de l'année, malgré un changement de prestataire et de système technique, l'accessibilité du 3939 s'est élevée en moyenne à **95,3%**. Toutefois l'accessibilité du premier niveau s'est dégradée en fin d'année, en raison du vif succès de la campagne de communication : le mois de novembre a, en effet, vu le nombre d'appels reçus multiplié par deux et certaines journées multiplié par trois.

L'**accessibilité** des secteurs du second niveau varie selon les ressources mises à disposition par les ministères. En *droit du travail*, le secteur le plus sollicité et le plus important des CIRA, le taux d'accessibilité a atteint 91,2%, avec 200 318 appels traités. Plus de 96% de ces appels l'ont été par le secteur travail des CIRA, constitué d'informateurs mis à disposition par le ministère, et un peu plus de 3%, à titre de soutien, par des agents de la plate-forme *Info Emploi*, prestataire du ministère. Les « informateurs travail » ont répondu chacun en moyenne à près de **9 000 appels/an**, tout en assurant plusieurs activités annexes : rédaction et actualisation de fiches « questions-réponses » pour le site service-public.fr et de fiches de réponse ou d'orientation pour la base de connaissances servant à la réponse de premier niveau.

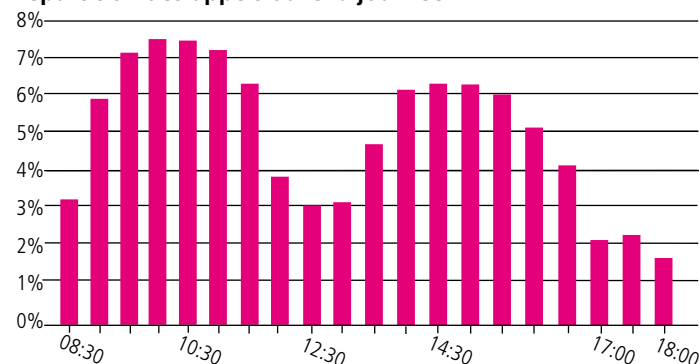
Le 3939 étant un portail généraliste, les **questions posées** par les citoyens couvrent un domaine très vaste, avec deux dominantes : le droit du travail et les titres (carte grise, carte d'identité, permis de conduire, etc.). Dans ces deux cas, on constate que les services déconcentrés ont bien perçu le bénéfice qu'ils pouvaient tirer du 3939, en dirigeant leurs usagers vers lui.

Variété des domaines, mais aussi **grande diversité** des questions. Chaque jour, plus de 700 questions différentes sont posées au 3939. Dans une même semaine, un minimum de

1 200 à 1 300 questions différentes. Pour un téléopérateur du premier niveau, une question « fréquente » est une question qui lui est posée... une ou deux fois par jour. Le thème le plus fréquent, celui de la « carte grise » représente près de 6% des questions, mais peut mobiliser 34 fiches différentes, selon l'angle de la question.

Domaines	%
Droit du travail	28,70 %
Interieur (titres, ect...)	22,00 %
Justice	9,00 %
Logement urbanisme	7,90 %
Consommation	7,30 %
Fonctions publiques	5,20 %
Sécurité sociale et prestations familiales	4,30 %
Fiscalité	4,00 %
Banques-assurances	2,60 %
Droit commercial	2,30 %
Questions d'actualité immédiate	1,70 %
Affaires sanitaires et sociales	1,80 %
Autres domaines	3,00 %

Répartition des appels dans la journée



La base de connaissance : une base de réponse pour le premier niveau

Le premier niveau du 3939 dispose pour la réponse de 2 outils intégrés : une *base de connaissance* couplée à une *base d'orientation*, annuaire comportant 55 000 organismes et guichets. La base de connaissance comptait 1 857 fiches au 31 décembre 2007. Cette base n'est pas statique : en 2007, 189 fiches nouvelles ont été créées, 73 retirées et 588 actualisées ou modifiées (sur 1 122 fiches de réponses spécifiques au téléphone).

La base de connaissance		
Type de fiches	Nombre	Proportion
Fiches de réponse	1 359	73 %
Fiches d'escalade	498	27 %
Total fiches	1 857	100 %

La plupart sont des **fiches de réponse** permettant au premier niveau de répondre aux questions de manière sécurisée. Une autre partie est constituée par des **fiches d'escalade** vers les ressources de second niveau. Elles comportent de brefs éléments de définition, permettant de qualifier la question et de choisir le secteur de compétence concerné.

Une partie des fiches de réponse (17%) correspondent à des fiches du guide *vos droits et démarches* de *service-public.fr*. Les autres ont été spécialement créées ou adaptées par les équipes des CIRA et d'*Info Service Consommation* pour le contexte particulier que constitue l'interaction téléphonique avec l'utilisateur.

La spécificité du renseignement téléphonique

Le renseignement téléphonique présente des **atouts**, mais il supporte également des **contraintes** fortes. En effet, alors que la réponse à un courrier ou à un message électronique

bénéficie d'un délai, la réponse à un appel doit être immédiate. L'appel qui n'a pas fait l'objet d'une réponse rapide est considéré comme « définitivement perdu », même si l'utilisateur rappelle quelques minutes plus tard et obtient sa réponse.

Les flux d'appels obéissent à des **régularités statistiques** : profil journalier en dos de chameau (deux bosses), profil hebdomadaire marqué par une prédominance du lundi et une entrée anticipée en week-end d'une partie des utilisateurs dès le vendredi après-midi. Mais régularité ne vaut pas prédiction et le moindre **pic ou creux inattendu** peut dégrader la performance.

Piloter un centre d'appels suppose de réunir la sûreté des connaissances réglementaires, la maîtrise du dialogue avec l'utilisateur ainsi qu'une organisation optimale des ressources.

Accueils et visites

L'année 2007 a été marquée par de nombreuses visites de la part de **groupes en formation** aux nouveaux métiers documentaires et aux TIC. Venant chercher à la Documentation française des informations en matière de mutualisation des ressources, les formateurs se fidélisent d'année en année (CNFPT, SERDA, Sorbonne...). Ils bénéficient des interventions conjointes des agents du Centre documentaire France-Europe-Monde et du Département de la communication : présentation générale de l'institution (histoire, rôle et missions), présentation in situ des trois salles de consultation et de leurs fonds spéciaux (les deux dernières années du fonds éditorial en accès direct, les dossiers internationaux, les dossiers sur l'Union européenne...), informations sur les nouveautés.



Communication institutionnelle
Dossier d'information remis aux
visiteurs.
Département de la communication.

Un autre type de visites concernent **les stages d'accueil destinés aux nouveaux arrivants dans les services du Premier ministre**. Les trois sessions programmées ont permis de mieux connaître l'institution et son rôle interministériel dans la sphère publique. Une centaine de dossiers d'information ont ainsi été constitués : plaquette institutionnelle, rapport d'activité externe, documents promotion des produits et services en ligne, catalogue éditorial.

Au titre des **accueils de délégations étrangères**, sur demande de la DGCL du ministère de l'Intérieur fran-

çais, deux responsables documentaires - archives et centre de documentation - du **ministère de l'Intérieur marocain** ont bénéficié en même temps de démonstrations sur *service-public.fr* et *vie-publique.fr*.

Le Centre de documentation France-Europe-Monde et le département de la communication ont également reçu la visite de la bibliothécaire en chef tchèque de la faculté de technologie et des sciences de l'information de Brno (République tchèque) et accueilli une délégation russe de onze professeurs et directrices d'établissement.



Visite de Mme Barbora Selingerova, bibliothécaire tchèque, de la faculté de technologie et des sciences de l'information (Brno)



Accueil de la délégation universitaire russe, (Ekaterinbourg, Moscou, Novossibirsk, Perm, Tcheliabinsk)

innover

Un nouvel outil pour l'information par courriel

La généralisation de la syndication RSS

Une étude transversale sur les usages
et les publics des différents sites internet

Le développement des collaborations
et partenariats

L'innovation - moteur de la modernisation du service public – s'inscrit durablement dans les préoccupations majeures de la Documentation française, autant grâce à l'évolution de ses outils que par la place qu'elle veut tenir dans la société de l'information, et particulièrement dans la sphère de l'édition et de la diffusion publiques.

Un nouvel outil pour l'information par courriel

Depuis mai, l'outil **Mail performance**, mis à disposition de la Documentation française par la société Come & Stay, est déployé sur l'ensemble des lettres d'information proposées sur les sites aux internautes. L'outil permet de suivre l'usage des lettres : ouverture, nombre de clics, etc.

Les lettres sont désormais disponibles à la fois dans une version texte et dans une version enrichie graphiquement, ce qui permet notamment d'afficher la couverture des ouvrages présentés. Cet outil permet aussi de cibler les publics pour l'envoi de courriels promotionnels.

La généralisation de la syndication RSS

La Documentation française continue d'**accroître** son offre de **flux RSS**. Les webmestres ont la possibilité d'inclure librement des flux de contenus issus de ses différents sites et de les proposer sur les pages de leur site en complément de leur propre information et dans leur propre graphisme.

Les fils RSS disponibles sont :

- l'Actualité de vie-publique.fr
- le Panorama des lois de vie-publique.fr
- l'Actualité de service-public.fr avec un fil général et un fil thématique,
- l'Actualité de pme.service-public.fr avec un fil général et un fil thématique
- les Rapports publics avec un fil général et un fil thématique,
- le Catalogue éditorial en ligne avec un fil général et un fil thématique.

Une étude transversale sur les usages et les publics des différents sites internet

De décembre 2006 à mars 2007, une enquête barométrique a été menée par un organisme indépendant, la société Cocedal, auprès des utilisateurs des sites *service-public.fr*, *vie-publique.fr* et *ladocumentationfrancaise.fr*.

La synthèse de ces résultats caractérise le public et les usages de chaque site :

Service-public.fr se positionne comme le site destiné au **grand public** :

- à vocation d'**information pratique** ;
- comme le **support opérationnel des démarches administratives** des particuliers ;
- comme un outil quotidien d'information (actualité, annuaire) aux **salariés de la fonction publique** (en mineur).

Vie-publique.fr se distingue par sa vocation d'**information fondamentalement éducative sur les institutions et politiques publiques**. C'est également un outil valorisé pour la **préparation de concours** et qui séduit un public important de **fonctionnaires**.

Ladocumentationfrancaise.fr, forte de la richesse de son **fonds éditorial et documentaire**, met à la disposition de **publics plus avertis des informations gratuites** (dossiers d'actualité, rapports publics, chronologie interna-

tionale) et **payantes** (livres et revues), à **usage personnel, universitaire et professionnel**.

Le **dénominateur commun** entre ces trois sites est d'offrir à ces publics :

- une source d'information et une documentation de **référence** ;
- un levier réel pour l'**amélioration** globale de l'**image** de l'**administration**.

UNE MODERNISATION EVIDENTE

L'informatique, aux avant-postes des mutations organisationnelles

L'année 2007 a été pour les services informatiques de la Documentation française une année charnière où la préparation de son rapprochement avec l'entité informatique de la Direction des Journaux Officiels a été prédominante. L'objectif à terme est de fusionner les deux entités informatiques afin d'améliorer le service tant pour les utilisateurs internes que pour les internautes de l'ensemble des sites.

Néanmoins, le DSI de la Documentation française a continué ses projets de modernisation et d'adaptation aux nouveaux besoins.

Les projets pris en charge ont permis d'améliorer la plate-forme de formation en ligne en la rendant plus accessible aux logiciels libres, confirmant les orientations prises il y a quelques années vers ce type d'architecture. Des évolutions importantes ont été également menées afin d'offrir de nouvelles perspectives au portail de l'administration, *service-public.fr*, avec la refonte complète de la rubrique PME. Ces projets permettent à la

direction de maintenir et d'améliorer le service à destination du citoyen et de l'utilisateur de l'administration.

Dans le cadre de sa modernisation, la Documentation française a entrepris de s'équiper de logiciels de gestion lui apportant un gain de productivité ainsi qu'un meilleur contrôle de la qualité. Ainsi le logiciel Libris, qui vise la gestion du processus de fabrication des ouvrages, a été amélioré et apporte désormais à l'utilisateur un outil de travail indispensable. La comptabilité analytique mise en place en 2007 et développée en interne a été un élément déterminant dans un processus d'amélioration de sa gestion.

L'infrastructure informatique doit être sans cesse renouvelée et modernisée. C'est pourquoi le DSI a procédé à un renouvellement complet de sa configuration de sauvegarde et de ses dispositifs d'accès à distance.

L'ensemble de ces projets et activités informatiques permet de soutenir l'évolution de la Documentation française vers des prestations qui seront de plus en plus numériques et de parfaire sa capacité à répondre à la demande des citoyens, internautes ou non, en maîtrisant les technologies de l'information et de la communication les plus pointues.

La comptabilité analytique : une réalité à la Documentation française

Les années 2006 et 2007 ont été doublement importantes pour les travaux de comptabilité analytique de la Documentation française, car l'on a assisté, d'une part, à un changement important du périmètre des activités marchandes, avec la prise en diffusion des codes, brochures et conventions collectives des Journaux Officiels, d'autre part, à l'automatisation accrue des nouvelles procédures de répartition des charges directes et indirectes dans l'*infocentre* dédié à la nouvelle comptabilité analytique.

Fondée sur la méthode des coûts complets, recommandée par le Conseil national de la Comptabilité, et ayant pour but « d'analyser les coûts des différentes actions du programme », comme prévu par la LOLF, la nouvelle comptabilité analytique permet de mesurer de façon assez précise l'allocation de l'ensemble des ressources aux différentes activités, telles que les activités des différents services documentaires, la production et la diffusion des sites internet, les activités éditoriales pour compte propre (revues et collections d'ouvrages), les développements de la formation en ligne, ainsi que les prestations de services dans les domaines de l'édition et de la diffusion des publications administratives.

Pour l'année 2006, toutes les dépenses du budget général et du compte de commerce ont été traitées, à l'exception des dépenses des CIRA (qui le seront pour l'exercice 2007).

La mise en œuvre du cahier des charges de la nouvelle comptabilité analytique et le développement d'un infocentre ont été réalisés en interne (MCGCI et DSI). Après les travaux sur l'année 2005, servant de « référentiel », l'étude des coûts complets des différentes activités en 2006 permet de retracer et confirmer financièrement des évolutions notables par rapport aux années précédentes et de renouveler l'analyse économique des différentes activités, tant « marchandes » que « non marchandes ».

Ainsi, grâce à la progression du chiffre d'affaires pendant l'année 2006, les équilibres financiers des activités marchandes ont été améliorés. Cette évolution est favorisée par des économies d'échelle et par une répartition des coûts fixes (promotion, facturation, expéditions) et des coûts de structure (encadrement et soutien) sur un plus grand nombre de produits. Combinée à une bonne maîtrise des dépenses, cette évolution permet une

amélioration de la « couverture » des différentes activités de diffusion des publications administratives au sens large, qu'il s'agisse des activités de vente des publications éditées par la Documentation française pour le compte des administrations (ou seulement diffusées), des publications d'autres éditeurs publics ou internationaux distribuées en France ou de publications à caractère administratif simplement revendues dans les librairies de la Documentation française.

Tandis que les activités de formation en ligne sont équilibrées, sans aucune subvention, la progression générale du chiffre d'affaires permet également une amélioration de l'équilibre des activités de prestations de services, notamment des prestations d'édition, ainsi que des activités de routage.

Le développement des collaborations et partenariats

• avec la Bibliothèque nationale de France

Des rencontres ont eu lieu pour renforcer les partenariats. L'une a concerné la numérisation des fonds rares de la Documentation française (fonds coloniaux par exemple). Elle devrait aboutir à la signature d'une convention de pôle associé à la BNF pour la Documentation française en 2008, ce qui lui permettrait d'entrer dans le concert des numérisations à l'échelon national, et sans doute de participer de façon plus active à la constitution de la future *Bibliothèque numérique européenne*. Une autre rencontre devrait se concrétiser, en 2008 aussi, pour la numérisation d'une centaine de nos ouvrages qui rejoindront Gallica 2.

• avec Bibliothèques Sans Frontières

Ce partenariat entre Bibliothèques Sans Frontières (Associations 1901) et la Documentation française a pour objectif d'assurer un don régulier d'ouvrages par la Documentation française à Bibliothèques Sans Frontières en fonction des besoins et des programmes de l'association, laquelle développe une politique de dons vers les établissements d'enseignement des pays demandeurs. La Documentation française s'engage à céder à titre gratuit des ouvrages de son catalogue en fonction de leur disponibilité, ces ouvrages ne pouvant être commercialisés par l'association.

• par les relations extérieures de la Documentation française

Selon des modalités variées, la Documentation française s'est impliquée dans les nombreux **colloques** et **débats** : en contribuant par des prêts temporaires d'ouvrages à des expositions rétrospectives, en réalisant des bibliographies thématiques en nombre pour le compte des congressistes, en participant à des rencontres professionnelles à Paris et en province, en faisant partie de jurys.

On relèvera notamment les **manifestations** suivantes : l'exposition éditoriale pour la *Maison de l'Europe* sur « Le livre européen », 19-22 mars 2007 ; l'exposition dans ses services ouverts au public (librairie, Centre de documentation France-Europe-Monde et « Relais Europe Direct ») sur « l'histoire de la construction européenne » à l'occasion de la Fête de l'Europe, 9 mai 2007, avec la coopération des fondations Jean Monnet et Robert Schuman ; les rencontres *Medias et Proximité*, les 29 et 30 août 2007, Palais des Congrès à Biarritz.

A noter également la **participation exceptionnelle à trois colloques** :

- le colloque du **SSAE** (Service social d'aide aux émigrants) : « Regards croisés sur les politiques françaises d'immigration » le 20 septembre 2007 sur le Toit de la Grande Arche à Paris-La Défense : avec une bibliographie de la Df sur 30 ans de politique de l'immigration en France. Cette bibliographie a été réutilisée et intégrée dans le magazine du SSAE consacré au colloque, ainsi que diffusée pour l'ouverture au public de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration, le 10 octobre 2007.

- le colloque du **Conseil national du Handicap** sur « L'insertion professionnelle des personnes handicapées », le 22 octobre, au Conseil économique et social, dans le cadre de l'année européenne de l'égalité des chances pour tous.

- le colloque de **France Qualité Publique** « Gagner sur les coûts de non-qualité : une priorité pour la performance publique », le 21 novembre.

• **avec les associations professionnelles, dont l'Association Communication publique**

La Documentation française a été présente aux nombreux colloques et conférences-débats des cercles de *l'Association Communication publique* et participe pour la 3^e année à son jury pour le *Prix du meilleur mémoire* de master, option « communication des institutions publiques » sous l'égide de l'Association.

Toutes ces initiatives confortent les partenariats institutionnels et échanges de services, dans le but de favoriser la circulation des informations, de développer les échanges d'expérience entre les communicateurs publics, et de promouvoir la Documentation française en montrant l'attractivité de ses éditions et de ses produits en ligne.

la vie des
services

LES EFFECTIFS

Fin 2007, la Documentation française comptait 383 agents (dont 34 sur le périmètre des centres interministériels de renseignements administratifs, rattachés depuis mai 2006 à la direction).

Les femmes représentaient 60,84% de l'effectif global, les hommes 39,16%.

Répartition des effectifs réels par statut (agents présents au 31 décembre 2007)

Statut	A	B	C	Total
Titulaires	112	50	106	268
Contractuels	72	27	16	115
Total	184	77	122	383

(hors contractuels de courte durée sur emploi non permanent, attachés commerciaux et agents mis à disposition)

LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

84 mouvements ont été enregistrés en cours d'année 2007.

52 agents ont quitté la Documentation française, dont 14 ont fait valoir leurs droits à la retraite. Dans le même temps, 32 agents sont arrivés.

En interne, 16 agents ont changé d'affectation.

LES MÉTIERS

Au sein du répertoire des métiers des services du Premier ministre, la Documentation française compte 82 métiers répartis en 8 familles professionnelles : administration et gestion ; commerce ; communication ; documentation ; édition ; études et réglementation ; logistique ; systèmes d'information.

	Effectif au 31/12/07	en % de l'effectif global
Action 1 - Edition, diffusion, documentation	272	71 %
Action 2 - Renseignement administratif (CIRA)	34	9 %
Action 3 - Soutien (administration générale)	77	20 %

LA FORMATION

Les actions réalisées se sont inscrites dans les priorités du plan annuel de formation. Les formations les plus nombreuses concernent la gestion publique, les TIC et la documentation, l'informatique, le management et les ressources humaines.

Chiffres clés 2007	
Nombre d'actions de formation :	527
A	210
B	173
C	144
Nombre de jours de formation	1219
Nombre de jours de formation moyen par agent :	
A	3,5
B	4,5
C	2
Nombre d'agents ayant suivi au moins une action de formation	308
Dépenses de formation	118 413 €

Les actions réalisées se sont inscrites dans les priorités du plan annuel de formation. Les formations les plus nombreuses concernent la gestion publique, les TIC et la documentation, l'informatique, le management et les ressources humaines.

LES RELATIONS SOCIALES

Le comité technique paritaire spécial (CTPS) s'est réuni à trois reprises en 2007.

La composition du comité technique paritaire ministériel, du comité d'hygiène et de sécurité et des comités techniques paritaires spéciaux des services du Premier ministre a été renouvelée le 8 novembre 2007.

CTPS de la Documentation française	2007	
	Suffrages exprimés	Nombre de sièges
Taux de participation global	70,8%	
Syndicat CFDT	53,04%	6
Syndicat CGT	24,70%	2
Syndicat Autonome SAPP	18,62%	2
CTPS des centres interministériels de renseignements administratifs	2007	
	Suffrages exprimés	Nombre de sièges
Taux de participation global	89,40%	
Syndicat CFDT	32,65%	2
Syndicat CGT	26,53%	2
Syndicat Autonome SAPP	20,41%	1
Force ouvrière	20,41%	1

L'INTRANET

L'intranet de la Documentation française n'a connu aucun changement technologique majeur au cours de l'année 2007. Cependant, les statistiques de consultation montrent un net accroissement de tous ses indicateurs :

- + 13,6% du nombre de pages vues,
- + 11,2% de visites sur l'année.

En outre, alors qu'en moyenne en 2006, on comptait 7,63 pages vues par visite, l'année 2007 a permis d'atteindre une moyenne de 9,35 pages vues par visite.

Ces bons chiffres s'expliquent en partie par une actualité interne très riche mais également par une réactivité accrue de la mise en ligne d'informations et un attachement particulier des agents à ce canal.

Glossaire des termes métiers

AMELIA (Application de Mise En ligne de l'Information Administrative)

Outil de diffusion pour les contenus de *service-public.fr*

APPEL ESCALADÉ

Expression propre aux plates-formes téléphoniques, et qui traduit le fait de transférer une conversation d'un premier niveau de traitement vers un niveau expert sans rupture de communication.

ASP 3939

Allô Service public 3939. Service de renseignement administratif par téléphone destiné aux citoyens.

BdC (Base de connaissance)

Dans le dispositif Allô, Service public 3939, outil d'aide à la réponse de premier niveau et à la qualification d'escalade vers les seconds niveaux d'expertise. Les caractéristiques que présente la base du renseignement administratif, étant de nature à engager l'administration, ce qui fait naître des droits pour l'utilisateur, visent à sécuriser la réponse faite au nom de l'administration afin d'éviter d'éventuels contentieux ou malentendus.

BdO (Base d'orientation)

Base recueillant les coordonnées des guichets administratifs à même de recevoir l'utilisateur, de manière physique ou virtuelle (téléprocédure). L'orientation est étroitement couplée au renseignement donné et ne peut être délivrée de manière isolée.

CAV (Centre d'Appel Virtuel)

Dispositif recréant les conditions d'un plateau unique entre des sites géographiquement distincts. La logique du système est sectorielle et permet la mutualisation des ressources, présentes et futures, sur l'ensemble du territoire français.

CO-MARQUAGE

Système de mutualisation des données administratives entre un site national, *service-public.fr*, et de multiples sites locaux. Le co-marquage permet aux sites de proximité, naturellement consultés par l'utilisateur pour se renseigner, de rediffuser les contenus de *service-public.fr* et de les enrichir de données locales complémentaires.

COPERIA (CoProduction en Réseau de l'Information Administrative)

Application pour la production des contenus de *service-public.fr*

ENTREE

Nouveau titre d'ouvrage, numéro de périodique ou nouvelle édition d'un annuel, intégrés au fonds documentaire.

DESHERBAGE

Opération d'élimination méthodique d'ouvrages ou de fascicules de revues dans un fonds existant, destinée à mettre en valeur les collections disponibles. Son objectif peut être divers : recentrage du fonds ancien par rapport aux axes de la politique d'acquisition actuelle, élimination des éditions périmées ou de doublons inutiles, gain de place. Les exemplai-

res ainsi retirés, selon des critères précis, sont soit pilonnés, soit offerts en don à d'autres bibliothèques.

FIL RSS et ATOM

Diffusion automatique et actualisée de fils d'information (RSS) en ligne (principe du fil AFP) ou du contenu complet (ATOM).

GIPSI

Outil de Gestion de contenu de l'Information Publique sur Internet, permettant à la Documentation française de produire et de gérer quelques 180 000 discours et chronologies de la vie publique diffusés sur *vie-publique.fr*, ainsi que les 5 000 rapports publics diffusés sur le site *ladocumentation-francaise.fr*.

INDEXER

Attribuer un ou des mots-clés pour caractériser le contenu des documents traités. Ils permettront au logiciel de créer des index, facilitant la recherche.

INFORMATION A DISTANCE

Par opposition à l'information et à la consultation sur place, l'information à distance recouvre tous les moyens et services permettant à l'utilisateur de poser une question et d'obtenir une réponse : courrier, téléphone, courriel, fax, sites internet.

LIBRE ACCES

Mode d'organisation des collections en salle qui autorise le lecteur à consulter seul les documents disposés sur les rayons. Le libre accès (ou accès libre) suppose, pour une pleine performance, de ranger les documents selon un plan de classement proche de la démarche de recherche du lecteur et reflétant le domaine couvert.

LIBRIS

Plate-forme Intranet contenant l'ensemble des informations éditoriales sur les ouvrages édités ou en préparation, mise à jour par l'ensemble des collaborateurs de la Documentation française.

MICROFORME

Terme générique pour désigner les microfiches et microfilms.

PORTAIL D'INFORMATION

Site ou page Web présentant, sous forme ordonnée, un ensemble de ressources en ligne sur un sujet donné. Sorte de «guichet unique» pour qui veut aller à l'essentiel, le portail récapitule des ressources qui ont fait l'objet d'une sélection et d'une validation par un personnel qualifié.

RECUPERATION DE NOTICES

Autrement appelée «dérivation», cette opération consiste à reprendre sans ressaisie des notices bibliographiques d'ouvrages à partir d'une base extérieure («réservoir»), nationale ou internationale. On peut citer la base commerciale Electre, le Sudoc, BN-Opale Plus de la BNF, ou OCLC. Cette procédure permet de ne pas perdre du temps à refaire une notice, alors qu'elle est déjà disponible ailleurs dans le format souhaité (généralement de type MARC).

SPIP

Logiciel de publication internet issu des technologies du libre (*open source*).

SYNDICATION DES CONTENUS

La syndication permet aux internautes et aux webmasters de recevoir et de diffuser librement les flux d'informations des sites émetteurs. Les contenus se présentent sous

forme de fils d'information (RSS) ou de contenus complets (Co-marquage, ATOM). Ces flux peuvent être affichés sur une page web par les webmestres. Ils peuvent également être lus par les internautes qui auront téléchargé sur Internet un lecteur approprié. Certains navigateurs intègrent ces lecteurs.

SYNDICATION INTERNE

La syndication interne exploite les techniques de la syndication de contenus mais au sein d'un même site. Elle permet de proposer des renvois depuis une rubrique vers d'autres contenus du site selon des critères définis (thématiques par exemple).

USUELS

Partie d'un fonds de bibliothèque constitué de documents de référence, tels les dictionnaires, répertoires, annuaires, glossaires, etc.

Annexe 1 : **Textes de référence**

Annexe 2 : **Budget annexe : Programme 622 (a) -
«Edition publique et information administrative»
Montant initial des crédits de paiement 2007**

Annexe 3 : **Principaux résultats financiers des activités commerciales**

Annexe 4 : **Résultat d'exploitation des activités commerciales**

Annexe 5 : **Analyse du chiffre d'affaires de l'activité commerciale**

annexes

Annexe 6 : **Evolution du chiffre d'affaires courant TTC
des activités commerciales 1997-2007**

Annexe 7 : **Résultats des ventes des publications**

Annexe 8 : **Suivi des ventes e-learning à fin décembre 2007
Suivi des ventes en ligne 2007**

Annexe 9 : **Évolution du CA des ventes en ligne des publications 2002-2007**

Annexe 10 : **Statistiques globales de fréquentation des sites en 2007**

Annexe 11 : **Statistiques globales ASP 3939**

Annexe 12 : **Plan de formation – Bilan 2007**

Annexe 1

Textes de référence

Missions, attributions générales et organisation de La direction de La Documentation française

- Décret n° 76-125 du 6 février 1976 relatif aux attributions de la direction de La Documentation française
- Loi de finances pour 1979 (article 58) portant création d'un compte de commerce à la direction de La Documentation française
- Arrêté du 27 novembre 2001 relatif à l'organisation de La Documentation française en sous-directions
- Arrêté du 27 novembre 2001 relatif à l'organisation de La Documentation française en sous-directions et départements
- Arrêté du 12 avril 2002 relatif à la création du site internet intitulé « ladocumentationfrancaise.fr »
- Arrêté du 5 juillet 2002 relatif à la création du site internet intitulé « vie-publique.fr »
- Arrêté du 6 février 2004 modifiant l'arrêté du 27 novembre 2001 relatif à l'organisation de La Documentation française en sous-directions (JO n° 34 du 10 février 2004)
- Arrêté du 6 février 2004 modifiant l'arrêté du 27 novembre 2001 relatif à l'organisation de La Documentation française en sous-directions et départements (rectificatif) (JO n° 44 du 21 février 2004)
- Décret n° 20006-531 du 11 mai 2006 relatif aux Centres interministériels de renseignements administratifs
- Arrêté du 23 décembre 2006 modifiant l'arrêté du 27 novembre 2001 relatif à l'organisation de La Documentation française en sous-directions et départements
- Arrêté du 28 décembre 2006 relatif à l'organisation comptable du Budget annexe « publications officielles et information administrative »

Rôle de la direction de La Documentation française dans les dispositifs d'information administrative du public

- Circulaires du Premier ministre du 25 octobre 1989 et du 31 janvier 1990 relatives au développement de l'information administrative du public à travers la télématique et circulaire du 23 février 1995 relative à l'amélioration des relations entre les services publics et les usagers
- Circulaire du Premier ministre du 10 avril 1995 relative à l'exploitation et à la conservation des rapports administratifs
- Circulaire du Premier ministre du 15 mai 1996 relative à la communication, à l'information et à la documentation des services de l'Etat sur les nouveaux réseaux de communication
- Circulaire du Premier ministre du 28 janvier 1999 relative à la diffusion gratuite des rapports officiels sur l'Internet
- Circulaire du Premier ministre du 7 octobre 1999 relative aux sites Internet des services et des établissements publics de l'Etat
- Circulaire du Premier ministre du 31 décembre 1999 relative à l'aide aux démarches administratives sur l'Internet
- Arrêté du 6 novembre 2000 relatif à la création d'un site internet intitulé *service-public.fr*
- Décret n° 2006-1208 du 3 octobre 2006 relatif à la rémunération des services rendus par la direction de la Documentation française
- Arrêté du 5 décembre 2007 modifiant l'arrêté du 15 décembre 2006 fixant le montant des rémunérations dues en contrepartie des prestations réalisées par la direction de la Documentation française

Rôle de la direction de La Documentation française en matière d'édition et de diffusion

- Circulaire du Premier ministre du 20 mars 1998 relative à l'activité éditoriale des administrations et des établissements publics de l'Etat
- Décret n°98-752 du 27 août 1998 instituant un Comité des publications auprès du Secrétaire général du Gouvernement et abrogeant le décret n°71-570 du 13 juillet 1971 portant création d'une Commission de coordination de la documentation administrative
- Circulaire du Premier ministre du 22 décembre 1998 relative au fonctionnement du Comité des publications
- Circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'institution d'un Médiateur de l'édition publique
- Circulaire du Premier ministre du 24 mars 2005 relative à la réalisation de produits éditoriaux par les administrations de l'Etat
- Arrêté du 5 décembre 2007 modifiant l'arrêté du 15 décembre 2006 fixant le montant des rémunérations dues en contrepartie des prestations réalisées par la direction de la Documentation française

Annexe 2

Budget annexe : Programme 622 (a) «Edition publique et information administrative» Montant initial des crédits de paiement 2007 (CP)

CREDITS PAR TITRE ET ACTION	crédits ouverts * 2007	observations
TITRE 2 - DEPENSES DE PERSONNEL		
action 1 : édition, diffusion, documentation	14 939 200 €	
action 2 : renseignement administratif	2 491 000 €	
action 3 : soutien	3 734 800 €	
Total du Titre 2 (CP)	21 165 000 €	CP
TITRE 3 - DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		
action 1 : édition, diffusion, documentation	16 000 000 €	
action 2 : renseignement administratif	9 750 000 €	
Total du Titre 3 (CP)	25 850 000 €	CP
TITRE 5 - DEPENSES D'INVESTISSEMENT		
action 1 : édition, diffusion, documentation	1 200 000 €	AE
Total du Titre 5 (CP)	1 200 000 €	CP
TOTAL GENERAL (CP)	48 215 000 €	CP

(a) Au sein du budget annexe commun avec la direction des Journaux Officiels, le nouveau programme 622 regroupe les ressources de la Documentation française y compris les recettes et dépenses du compte de commerce, clôturé fin 2006) et celles des Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)

(*) Loi de finances initiale

Annexe 3

Principaux résultats financiers des activités commerciales

	chiffre d'affaires net	résultat d'exploitation	recettes hors subvention	taux de recouvrement courant	endettement total
à fin 2002	14 615 854	- 1 056 000	16 611 679	72,8%	11 265 036
à fin 2003	14 901 545	- 528 000	15 122 047	72,1%	9 415 574
à fin 2004	14 968 323	+ 288 000	15 195 370	69,4%	8 662 983
à fin 2005	15 095 259	+ 314 000	16 125 728	74,3%	7 314 523
à fin 2006	17 675 497	+ 839 000	17 590 978	75,7%	6 394 627
à fin 2007	17 647 439	+ 447 000	18 027 966	77,7%	5 221 009

Depuis 2002, l'endettement total a diminué de 6 M€ (-54%).

Annexe 4

Résultat d'exploitation des activités commerciales

	gestion 2004	gestion 2005	gestion 2006	gestion 2007
	compte de commerce (a)			périmètre commercial (b)
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Chiffre d'affaires courant	15 791	15 564	17 998	18 047
Annulations sur exercices antérieurs	- 823	- 469	- 323	- 397
Chiffre d'affaires net	14 968	15 095	17 675	17 651
DEPENSES				
Dépenses payées de l'exercice (hors avoirs)	11 031	11 824	13 565	13 597
Constitutions d'avoirs des administrations	2 584	2 693	2 496	2 666
Report de charges sur l'exercice suivant	1 066	270	775	941
Total des dépenses	14 681	14 787	16 836	17 204
RESULTAT D'EXPLOITATION				
Résultat d'exploitation annuel	+ 288	+ 308	+ 839	+ 447

Imputées à partir de 2007 à la DF, les nouvelles cotisations employeurs pour les pensions de retraite entraînent une diminution mécanique de l'excédent commercial par rapport à 2006.

ENDETTEMENT / CREANCES				
Avoirs des administrations	5 189	4 783	4 423	4 280
Découvert autorisé auprès du Trésor public	2 938	2 790	2 091	remboursé au 31/12/2007
Montant des restes à recouvrer	5 489	4 510	4 585	4 299

(a) Conformément à la loi de finances (article 35) publiée au JO le 27/12/2006, le compte de commerce a été clôturé le 31/12/2006

(b) Parallèlement, le même article de la loi de Finances a ouvert, à compter du 1/1/2007, le Budget Annexe «Publications officielles et Information administrative» : ce tableau retrace l'activité commerciale au sein du programme 622, avec le même périmètre que celui de l'ancien compte de commerce.

Annexe 5

Analyse du chiffre d'affaires de l'activité commerciale (a)

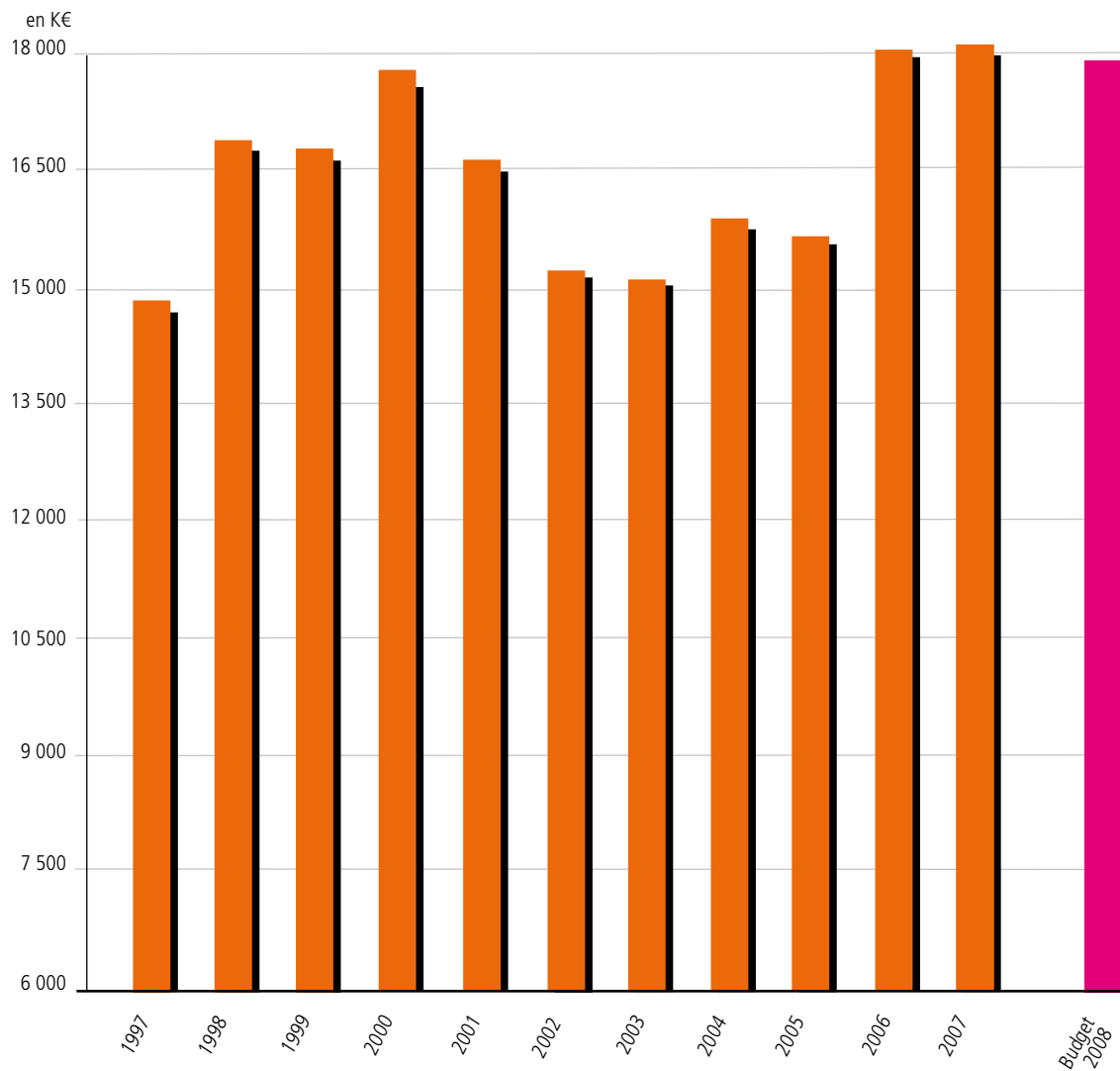
Droits constatés au 31/12	2005	2006	2007	évolution 07/06
VENTES				
Ventes de publications	8 591 964	8 584 147	8 658 802	+ 0,9%
dont : part DF	5 961 251	5 853 829	6 029 234	+ 3,0%
part des administrations	2 630 713	2 730 318	2 629 568	- 3,7%
Marchandises revendues	523 201	1 886 354	1 910 601	+ 1,3%
sous-total	9 115 165	10 470 501	10 569 403	+ 0,9%
E-Learning	180 684	396 809	496 106	+ 25,0%
sous-total ventes	9 295 849	10 867 310	11 065 508	+ 1,8%
TRAVAUX				
Travaux d'édition	4 314 547	4 579 403	4 437 743	- 3,1%
Etudes	8 200	40 000	8 200	- 79,5%
Diffusion - routage	938 904	1 395 002	1 591 167	+ 14,1%
sous-total travaux	5 261 651	6 014 405	6 037 111	+ 0,4%
PRODUITS DIVERS	454 143	458 773	254 707	- 44,5%
TOTAL C. A. H. T.	15 011 643	17 340 488	17 357 326	+ 0,1%
T. V. A.	552 353	657 699	690 122	+ 4,9%
TOTAL C. A. COURANT T. T. C.	15 563 996	17 998 187	18 047 448	+ 0,3%
ANNULATIONS sur exercices antérieurs	- 468 739	- 322 690	- 396 779	+ 23,0%
TOTAL C. A. NET T. T. C.	15 095 257	17 675 497	17 650 669	- 0,1%

(a) Le compte de commerce «Opérations à caractère industriel et commercial de la DF» a été clôturé le 31/12/2006.

Au sein du Budget Annexe «Publications officielles et Information administrative» ouvert à compter du 1/1/2007, les activités commerciales subsistent dans le nouveau programme 622 et donnent lieu à facturation (CA)

Annexe 6

Évolution du chiffre d'affaires courant TTC des activités commerciales 1997-2007 (CA annuel en K€)



Annexe 7

Résultats des ventes des publications

Collections d'ouvrages (chiffre d'affaires net en K€)			
	Réalisation 2006	Réalisation 2007	Variation 2007/2006
Fac	309	317	+ 2,4%
Notices	221	194	- 12,2%
Les Études de la DF	172	146	- 15,4%
Découverte de la vie publique (nelle collection 2004)	61	65	+ 6,3%
Droits et Démarches (nelle collection 2004)	52	42	- 18,7%
Réflexe Europe	30	37	+ 21,7%
Documents d'études	25	19	- 22,1%
Retour aux textes (collection arrêtée en 2003)	4	4	- 7,8%
Anciennes collections (arrêtées)	1	2	+ 56,7
Total :	875	824	- 5,8%
Périodiques : abonnements + ventes au détail (chiffre d'affaires net en K€)			
	Réalisation 2006	Réalisation 2007	Variation 2007/2006
Documentation photographique	609	633	+ 4,1%
Problèmes économiques *hors NMPP	357	343	- 3,8%
Cahiers français	311	294	- 5,4%
Problèmes politiques et sociaux	218	213	- 2,7%
Questions internationales	161	172	+ 6,8%
Les Etudes de la DF	157	160	+ 1,7%
Regards sur l'actualité	142	126	- 11,7%
Courrier des pays de l'Est	53	57	+ 6,4%
Total :	2 009	1 998	- 0,5%
Périodiques : récapitulatif			
	Réalisation 2006	Réalisation 2007	Variation 2007/2006
Chiffre d'affaires net total des abonnements (K€)	1 473	1 451	- 1,5%
Chiffre d'affaires net total des numéros séparés (K€) *hors NMPP	537	548	+ 2,1%
Total :	2 009	1998	- 0,5%

Remarque : ces chiffres sont mentionnés hors reversements du Centre français de photocopie à la Documentation française

Annexe 8

Suivi des ventes e-learning à fin décembre 2007

mois	2006				2007			
	Qté	CA TTC	Qté	Rglt CB	Qté	CA TTC	Qté	Rglt CB
	(facturé harmonie)		(inscriptions/ ligne)		(facturé harmonie)		(inscriptions/ ligne)	
janvier	82	34027	81	34020	200	59 465	145	44 453
février	12	5040	10	4200	75	17 752	69	16 939
mars	4	1721	5	2100	81	9 808	58	6 430
avril	40	8328	41	5149	62	7 785	32	4 043
mai	168	22126	116	15014	65	8 985	55	8 190
juin	86	17 933	77	21 093	166	36 650	92	23 097
juillet	263	84 904	180	61 920	340	115 878	296	103 853
août	42	7 235	28	4362	81	16 970	33	4 194
septembre	96	18608	48	6022	36	4 377	35	4 899
octobre	115	14930	56	6854	141	34 225	98	27 508
novembre	438	133 220	252	91421	424	121 258	225	83 587
décembre	347	124 867	256	96251	374	152 907	239	92 789
Total Annuel	1 693	472 939	1 150	348 406	2 045	586 060	1 377	419 982
dont :					dont :			
session été 2006	272	85 382			session été 2007	395	120 065	
session annuelle 2005/6	666	234 009			session annuelle 2006/7	787	276 351	
fiches concours cat A et B 12 mois	507	55 698			fiches concours cat A et B 12 mois	343	38 120	
fiches concours cat A et B 6 mois	227	16 877			fiches concours cat A et B 6 mois	400	28 961	
Pack concours méthodologie cat B	7	707			Pack concours méthodologie cat B	12	1 204	
Pack concours finances publiques cat B	1	100			Pack concours attaché territorial	40	10 000	
Pack concours rédacteur territorial	9	2 777			Pack concours rédacteur territorial	36	11 107	
Pack concours SASU	3	833			Pack concours IRA	20	5 000	
Pack concours secr. Adm	1	309			Pack concours secr. Adm	3	926	
					Pack culture générale B	4	398	
					Pack concours SASU	5	1 519	
s/total CA HT fin 2006	1693	396 692			s/total CA HT fin déc. 2007	2045	493 652	
Objectif 2007		500 000 TTC						
% réalisation à fin décembre		117,21%						

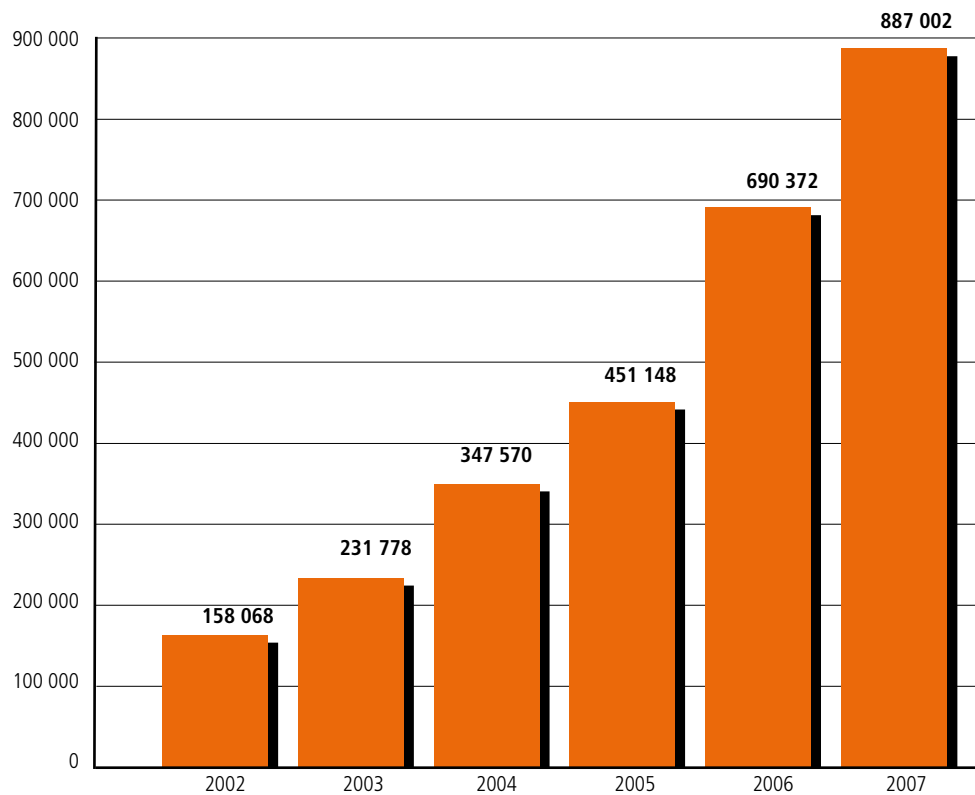
Annexe 8 (suite)

Suivi des ventes en ligne (publications) 2007

mois	paiements par carte bancaire							
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2007	Evolution 07/06
						Nombre de transactions	Montant	
janvier	12 972	16 189	29 383	39 696	62 853	2 786	77 841	+ 24%
février	12 082	11 137	32 580	43 340	58 270	2 525	72 518	+ 25%
mars	12 926	15 605	27 220	50 821	67 400	3 306	86 305	+ 28%
avril	10 262	19 368	23 633	43 398	52 520	2 300	62 537	+ 19%
mai	10 913	20 877	23 263	28 725	50 873	2 408	68 204	+ 34%
juin	10 698	22 343	22 497	27 603	45 937	2 323	65 745	+ 43%
juillet	10 692	17 615	23 139	28 080	41 349	2 302	65 136	+ 58%
août	12 417	14 639	19 648	29 001	47 988	2 118	58 563	+ 22%
septembre	14 439	22 846	28 699	40 656	64 447	2 902	81 845	+ 27%
octobre	18 192	26 251	41 756	43 954	70 549	3 266	94 422	+ 34%
novembre	16 721	24 271	38 197	37 030	65 979	2 946	83 469	+ 27%
décembre	15 755	20 638	37 557	38 843	62 208	2 309	70 416	+ 13%
Cumul au 31/12	158 068	231 778	347 570	451 148	690 372	31 491	887 002	
Évolution N / (N-1)		+ 47%	+ 50%	+ 30%	+ 53%			+ 29%
						Objectif 2007	900 000	TTC
						% réalisation à fin décembre	98,6%	

Annexe 9

Évolution du CA des ventes en ligne des publications DF de 2002 à 2007



Annexe 10

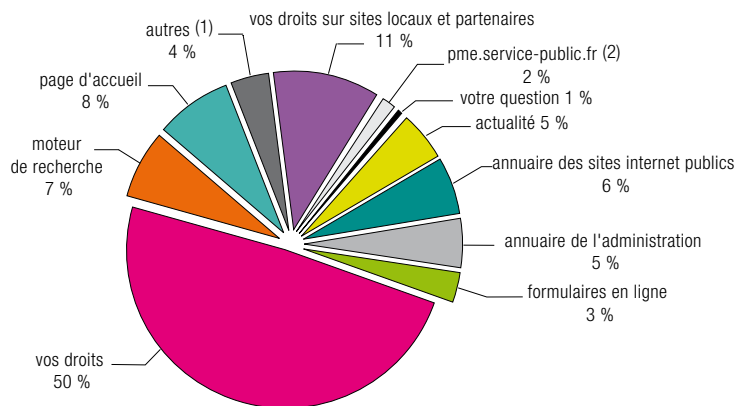
Statistiques globales de fréquentation des sites en 2007

1. Service-public.fr

Ce tableau récapitule les consultations sur le portail national et sur les sites locaux partenaires qui rediffusent le guide des Droits et démarches, ainsi que sur pme.service-public.fr ouvert le 4 avril 2007

mois	2007 (visites)	2006 (visites)	Progression des visites 2007/2006 (en %)	2007 (pages vues)
janvier	3 425 890	2 758 964	24%	16 899 054
février	3 087 297	2 458 392	26%	15 437 952
mars	3 459 726	2 845 071	22%	16 538 080
avril	3 250 281	2 488 268	31%	13 829 227
mai	3 540 810	2 810 123	26%	15 875 138
juin	3 515 469	2 707 834	30%	14 916 589
juillet	3 168 005	2 294 151	38%	13 963 010
août	2 737 595	2 236 163	22%	12 730 771
septembre	3 278 022	2 641 153	24%	15 562 787
octobre	3 709 860	2 790 388	33%	17 498 885
novembre	3 739 025	2 834 105	32%	17 584 489
décembre	3 131 500	2 641 846	19%	13 141 997
TOTAL	40 043 480	31 506 458	27%	183 977 979

Répartition des pages vues selon les rubriques



(1) autres : les téléservices, les adresses utiles, les pages d'accueil en langues étrangères, la calculatrice pensions alimentaires, personnalisation géographique, emploi dans l'administration, les pages de tests et d'erreurs.

(2) «Espace professionnels» de service-public.fr pour le premier trimestre 2007 et pme.service-public.fr depuis le 4 avril.

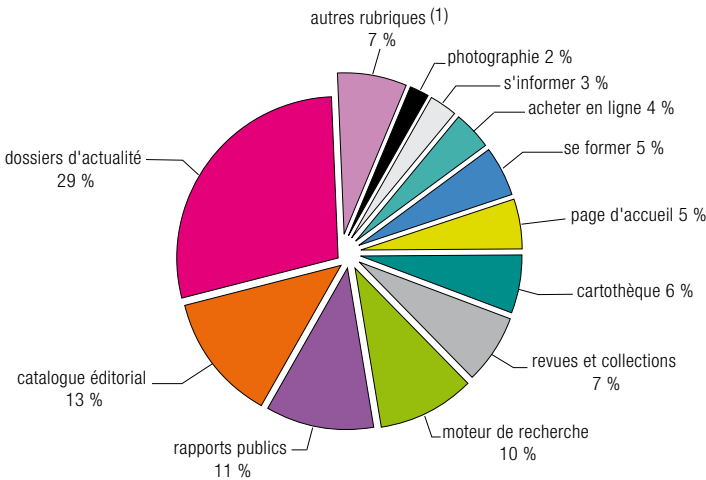
Rubriques 2007	année 2007	Rubriques 2007	année 2007
page d'accueil	14 469 740	actualité	9 572 189
moteur de recherche	12 015 842	votre question	1 036 068
vos droits	92 196 489	pme.service-public.fr (2)	3 719 091
formulaires en ligne	4 778 016	vos droits sur sites locaux partenaires	20 027 921
annuaire de l'administration	8 353 134	autres (1)	6 979 33
annuaire des sites internet publics	10 830 158	total des pages vues	183 977 979

Annexe 10 (suite)

2. Ladocumentationfrancaise.fr

mois	2007 (visites)	2006 (visites)	Progression des visites 2007/2006 (en %)	2007 (pages vues)
janvier	571541	274 623	108%	2 349 941
février	485979	241 053	102%	1 986 840
mars	597 334	329 494	81%	2 367 412
avril	525 208	329 307	60%	2 035 044
mai	549 580	378 512	45%	2 115 819
juin	403 431	286 801	41%	1 630 204
juillet	319 628	204 687	56%	1 321 273
août	307 193	246 653	25%	1 295 294
septembre	487 620	397 509	23%	1 892 963
octobre	611 130	545 312	12%	2 380 824
novembre	601 760	601 309	0%	2 226 685
décembre	475 629	469 776	1%	1 694 383
TOTAL	5 936 033	4 305 036	38%	23 296 682

Répartition des pages vues selon les rubriques



Rubriques 2007	année 2007	Rubriques 2007	année 2007
dossiers d'actualité	6 781 279	page d'accueil	1 252 292
catalogue éditorial	2 985 224	se former	1 117 606
rapports publics	2 595 314	acheter en ligne	889 568
moteur de recherche	2 213 349	s'informer	603 271
revues et collections	1 585 773	photographie	421 187
carthèque	1 322 6853	autres rubriques (1)	1 529 134
		total	23 296 682

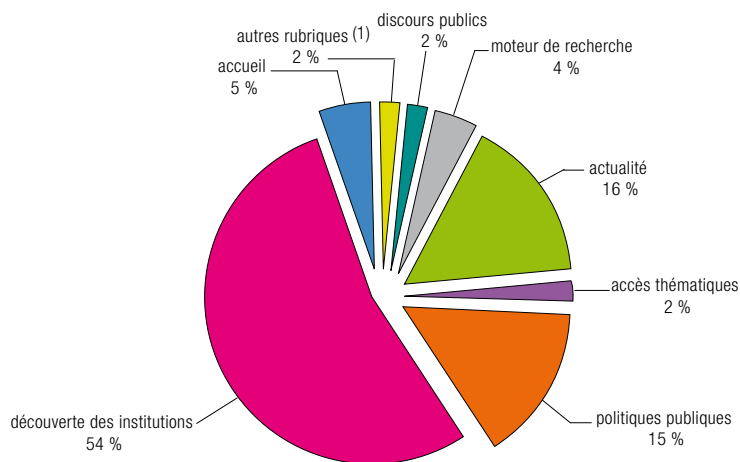
(1) autres rubriques : actu-promo, nous connaître, espace presse, venir sur place, éditer à la DF, entretiens vidéo, pages d'erreurs.

Annexe 10 (suite)

3. vie-publique.fr

mois	2007 (visites)	2006 (visites)	Progression des visites 2007/2006 (en %)	2007 (pages vues)
janvier	480 518	434 937	10%	1 944 589
février	402 684	378 763	6%	1 652 918
mars	511 170	459 205	11%	2 056 869
avril	459 608	360 684	27%	1 759 573
mai	556 205	417 028	33%	2 128 377
juin	415 086	291 078	43%	1 435 086
juillet	209 636	177 357	18%	765 790
août	202 307	189 438	7%	757 233
septembre	357 965	327 172	9%	1 492 576
octobre	511 639	448 943	14%	2 027 461
novembre	525 047	441 610	19%	1 945 078
décembre	418 610	376 459	11%	1 447 921
TOTAL	5 050 475	4 302 674	17%	19 413 471

Répartition des pages vues selon les rubriques



(1) autres : archives de la lettre de vie-publique.fr, comment est réalisé le site, discours publics, plan du site, nous écrire, pages d'erreurs, répertoire des forums.
 chronologie 0%, sites de référence 0%

Rubriques 2007	année 2007	Rubriques 2007	année 2007
accueil	1 056 139	sites de référence	61 070
découverte institutions	10 557 896	chronologie	14 012
politiques publiques	10 557 896	moteur de recherche	725 634
politiques publiques	10 557 896	discours publics	314 273
accès thématiques	340 292	autres (1)	379 502
actualité	3 024 813	total des pages vues	19 413 471

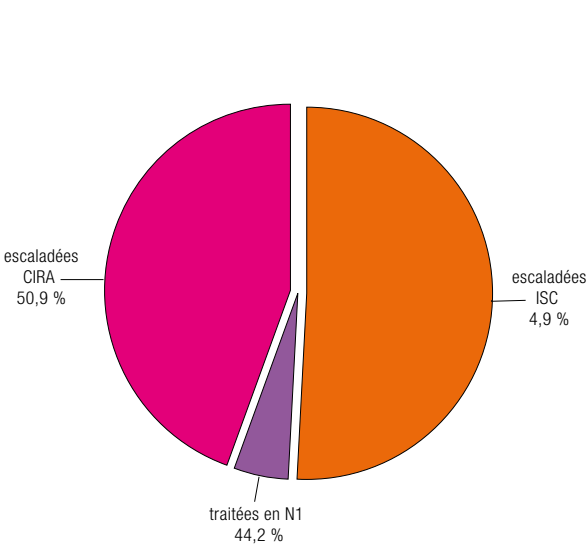
Annexe 11

Statistiques globales ASP 3939

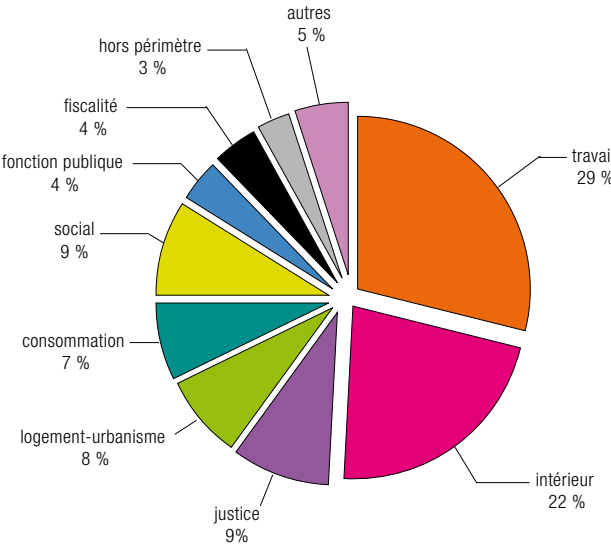
Nombre d'appels reçus valides	1 354 893
Nombre d'appels traités	1 150 463
Taux de qualité du service	85 %
Transfert aux Centres Impôt Service (CIS)	46 873
Escaladés CIRA	561 553
Info Service Consommation (ISC)	54 104

Proportion des questions (non fiscales) de premier et deuxième niveau

Traitements des questions (hors appels fiscaux)



Ventilation des thèmes traités au 3939



Social : sécurité sociale, prestations familiales, aide et action sociale
Hors périmètre : indemnisation chômage, défense et anciens combattants, droit commercial et des sociétés

Annexe 12

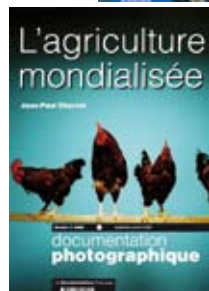
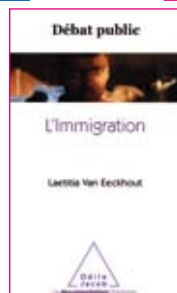
Plan de formation - Bilan 2007

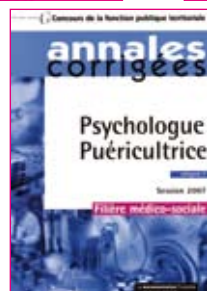
PLAN DE FORMATION - BILAN 2007				
Actions de formation	Prévisions (priorité «A»)		Réalisations (b)	
Présentation thématique par domaine	Actions	Valorisation (a)	Actions	Coûts
1 - Gestion Publique	55	1 220 €	17	1 460 €
1.1 Finances Budget Comptabilité	35	450 €	15	860 €
1.2 Marchés Publics	19	450 €	1	- €
1.3 Contrôle de gestion	0	- €	1	600 €
1.4 Accord / India	1	320 €	0	- €
2 - Droit Economie Europe	59	1 456 €	20	0 €
2.1 Droit	42	- €	12	- €
2.3 Europe	17	1 456 €	8	- €
3 -Management Ressources Humaines	120	23 612 €	49	10 552 €
3.1 Management	13	2 180 €	2	- €
3.2 Gestion des ressources humaines	52	930 €	19	540 €
3.3 Efficacité personnelle et professionnelle	55	20 502 €	28	10 012 €
4 - Information Communication Documentation Edition	125	42 223 €	123	17 076 €
4.1 TIC Internet Multimédia	95	9 371 €	112	3 966 €
4.2 Relations publiques et communication	0	- €	0	- €
4.3 Documentation	11	9 469 €	6	2 806 €
4.4 Edition	19	23 383 €	5	10 304 €
5 - Maintenance Hygiène Sécurité	30	9 261 €	31	4 092 €
5.1 Entretien Logistique Maintenance	3	3 982 €	0	- €
5.2 Prévention Hygiène et Sécurité	27	5 279 €	31	4 092 €
6 - Langues étrangères	44	25 150 €	34	22 800 €
6.1 MAE Ministère des Affaires Etrangères	42	25 150 €	34	22 800 €
Stages extensifs	29	18 000 €	26	18 720 €
Stages intensifs	13	7 150 €	8	4 080 €
6.2 ENA (anglais)	2	- €	0	- €
6.3 Autres organismes	0	- €	0	- €

PLAN DE FORMATION - BILAN 2007				
Actions de formation	Prévisions (priorité «A»)		Réalisations (b)	
Présentation thématique par domaine	Actions	Valorisation (a)	Actions	Coûts
7 - Informatique Télécommunications	53	50 198 €	121	50 446 €
7.1 Informatique	53	50 198 €	121	50 446 €
8 - Bureautique	77	0 €	28	- €
8.2 Traitement de texte	20	- €	1	- €
8.3 Tableur	25	- €	14	- €
8.4 Messagerie	19	- €	4	- €
8.5 Autres logiciels bureautiques	13	- €	9	- €
9 - Préparation aux concours	41	4 945 €	58	1 645 €
9.1 Cours (extensifs et intensifs)	41	4 945 €	58	1 645 €
10 - Colloques	3	2 294 €	9	4 078 €
10.1 Colloques	3	2 294 €	9	4 078 €
11 - Renseignement administratif	25	5 400 €	37	6 264 €
11.1 Renseignement administratif (métier)	25	5 400 €	37	6 264 €
			Nombre	Montant
TOTAL GENERAL DES ACTIONS EFFECTUEES			527	118 413 €

(a) valorisation théorique

(b) réalisé ou engagé (décembre 2007)







La Documentation française
Département de la communication

29 quai Voltaire
75344 Paris Cedex 07
Téléphone : 01 40 15 70 42
télécopie : 01 40 15 67 85
depcom@df.gouv.fr

www.ladocumentationfrancaise.fr
www.service-public.fr
www.vie-publique.fr
www.formation-publique.fr

Centres interministériels
de renseignements administratifs
Allô Service Public 3939