

DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE



D I L A

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2011

## Une année d'information légale et administrative



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



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2011



# Sommaire

<b>5</b>	<b>Éditorial</b>
<b>6</b>	<b>Organigramme</b>
<b>9</b>	<b>Des missions, des résultats</b>
9	Les missions de la DILA, éditeur, documentaliste, imprimeur et diffuseur
9	Le statut
<b>10</b>	<b>Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2011)</b>
<b>11</b>	<b>Les faits marquants en 2011</b>
<b>15</b>	<b>LA DIFFUSION LÉGALE</b>
15	La garantie de l'accès au droit
<b>23</b>	<b>Le service public de la transparence économique et financière</b>
<b>31</b>	<b>L'INFORMATION ADMINISTRATIVE</b>
31	Les services Internet
<b>35</b>	<b>Le renseignement administratif par téléphone</b>
<b>41</b>	<b>L'ÉDITION PUBLIQUE</b>
41	Les publications
51	La documentation
<b>54</b>	<b>L'imprimerie</b>
<b>63</b>	<b>L'ACTIVITÉ COMMERCIALE</b>
63	La mercatique
65	Le service commercial
66	La distribution
<b>68</b>	<b>Le site de vente en ligne</b>
<b>71</b>	<b>LES SERVICES SOUTIEN</b>
71	La mise en place de la DILA 2012
73	Le budget
74	Le contrôle interne et de gestion
75	Les ressources humaines
81	La communication
87	Les systèmes d'information
88	Les services généraux
<b>89</b>	<b>L'immobilier</b>
<b>91</b>	<b>LE DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>
91	La politique de développement durable
<b>92</b>	<b>Le cœur de métier</b>
<b>97</b>	<b>ANNEXES</b>





## Une année de croissance

Sans doute la chose est-elle assez notable par les temps qui courent : la DILA a connu, en 2011, une nouvelle année d'expansion. Le budget annexe de la « nouvelle entité » aurait pu, après les années 2009 et 2010 consacrées à la fusion des JO et de la Documentation française, s'offrir une année de consolidation. Tout au contraire, le dynamisme de nos activités, notable depuis 2008, s'est à nouveau confirmé l'an dernier, avec un Chiffre d'affaire en progression de plus de 3 %, des investissements à + 11 %, et tout cela avec des charges d'exploitation maîtrisées et des effectifs moins nombreux.

Jamais nos sites internet n'avaient autant été visités. Les deux plus consultés, Légifrance et Service Public ont dépassé les 180 millions de visites, assurant pleinement leur mission de service public de diffusion gratuite du droit et de l'information administrative. Les appels au numéro de renseignement 3939 ont progressé de 9 %, avec des indicateurs de qualité à la hausse et des coûts en baisse. Alors que les clients des abonnements papier poursuivaient leur basculement vers les formats dématérialisés (et gratuits), les ventes de revues et d'ouvrages résistaient, notamment les collections FAC de la Documentation française et les codes édités sous la marque des Journaux officiels. Les prestations d'édition et d'impression pour les administrations ont connu une progression symbolique, qui traduit la réussite de la DILA dans son positionnement de prestataire interministériel.

Pour autant, il reste beaucoup à faire. L'année 2011 a été consacrée à préparer un avenir qui ne soit pas uniquement dicté par les ingénieurs dont l'inventivité ne cesse de bouleverser le monde de l'écrit et son modèle économique, mais qui soit aussi pensé de manière politique. Que veut faire la DILA ? Comment peut-elle faire vivre pleinement les objectifs que lui fixe son décret de création ? Comment peut-elle participer davantage à l'indispensable économie des deniers publics ? En imaginant de nouveaux services pour les administrations, les usagers et les citoyens. En apportant des solutions aux nouveaux besoins d'une société à la fois plus mobile et moins assurée. En s'appropriant une nouvelle culture d'entreprise, fondée sur la réactivité. En luttant inlassablement contre les gaspillages de temps, d'argent ou de talents. C'est dans cet esprit que de nombreux projets ont été lancés : une politique éditoriale refondée, de nouveaux outils (comme les applications mobiles de nos grands sites internet), de nouvelles logiques de tarifications et de nouveaux services autour des annonces de marchés publics, un effort de mise en œuvre de nouvelles télé-procédures, une nouvelle organisation nous permettant de nous adapter à des demandes imprévues.

Parallèlement, un effort a été engagé pour progresser dans le domaine du développement durable et la certification ISO 14001.

Il faut saluer l'ensemble des collaborateurs de la maison, issus de mondes si différents, qui se sont mis en marche avec un sens de l'intérêt public plus fort que leurs différences.

**Xavier Patier**

# Direction de l'information

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

## Département de la communication

Yves BOMATI

## Département de la qualité et du contrôle interne

François BARRA

## Relations internationales

Artur BORZEDA

**Xavier PATIER** Directeur

Assistante : Éliane STENGER

**Didier FRANÇOIS** Directeur adjoint

Secrétariat : Chantal LARCHER

## SOUS-DIRECTION DES PUBLICS ET DES PRODUITS

Philippe COSNARD, Sous-directeur

Secrétariat : Claudette SOUSSEING

### Chargé de mission production

Jean-Paul PEIGNIER

### Chargée des affaires administratives

Sophie BEAUCHAMP

### Contrôleur de gestion

Catherine de PRIGOUNOFF

### Centre de compétences production

NN

## Mission Débat public

Vincent WACKENHEIM

### Département de l'édition

Bernard BOULLEY

### Département des centres documentaires

Françoise MEUNIER

## Mission Imprimerie

Patrick ÉMOND

### Département des impressions

Patrick ÉMOND

### Département de la maintenance et des travaux

Philippe OWCZAREK

## Mission Information régalienn, administrative et économique

Sylvie FAYE

### Département de l'information régalienn et économique

Annie COTTON

### Département de l'information administrative multi-canal

Bernard ROBERT

### Département des produits et services numériques

Régis PÉROL

### Centre d'appels interministériel de Metz

Bruno VALDEVIT

### Centre d'appels virtuel 3939

Marc MISSUD

## Mission Action commerciale et gestion des ventes

Vincent WACKENHEIM

### Département de la gestion et logistique des ventes

Bernard MEUNIER

### Département commercial

Véronique ISAMBERT

# légale et administrative (DILA)

La publication de l'arrêté du 13 avril 2012 organise la DILA, comme suit :

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

Olivier GARNIER, Éric GRISTI

## Chargée de mission

Bénédicte BONNET

### SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Jean-Marie BALLET, Secrétaire général

Secrétariat : Béatrice BORDAI

#### Conseillère technique

Selma FRADIN

#### Centre de compétences Gestion

Jean-François MORIN

#### Département des ressources humaines

Bruno VARLET

#### Département des affaires financières

Sébastien MARIA

#### Département des moyens généraux

Serge PÉLISSIER

#### Département de l'informatique et des télécommunications

Frédéric PORCU

#### Cellule juridique

François CAMPANA

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

Loïc LECHEVALIER, Délégué

#### Organisation des systèmes d'information

Jean-François IMOKRANE

#### Conseillère pour la stratégie numérique

Anne LATOURNERIE

#### Développement durable

Laurence WAGNER

#### Pôle Stratégie

NN

#### Direction de projet

Emmanuel CORTES, Florence BLANC, Hervé Le BARS, Michel MAGNE

## Agence comptable du budget annexe

Contrôleur budgétaire et comptable ministériel :  
Fabienne DUFAY

Fondée de pouvoir : Isabelle MOCELLIN





# La direction de l'information légale et administrative

## DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

### Les missions de la DILA, éditeur, documentaliste, imprimeur et diffuseur

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

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

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



Pas un jour sans la **DILA**  
Direction de l'information légale et administrative  
  
[www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)

#### Le Droit à la source

Les lois, les décrets, les débats parlementaires  
L'accès au droit pour tous



#### La Source de l'information administrative

Les droits et démarches pour les particuliers, les entreprises, les associations  
L'actualité administrative



#### La Référence du débat public et citoyen

La Bibliothèque des Rapports Publics  
Les revues et publications essentielles  
Une librairie et un centre de documentation



#### La Transparence économique et financière

Les annonces légales  
Les marchés publics  
Les informations réglementées



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

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

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

### Le statut

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du gouvernement, la DILA est dotée d'un budget annexe.

Photo : © 2010 Service Interne, Centre de Documentation - Editeur

## Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2011)

- **803** collaborateurs directs et **229** collaborateurs SACJO soit un total de **1 032** collaborateurs
- **Chiffre d'affaires : 216 M€ (+3,3 %)**
- **Coûts d'exploitation : 164,5 M€**
- **Dépenses d'investissements : 15,7 M€ (+11 %)**

### Les activités

- **366** nouveaux titres publiés soit **198** ouvrages, **112** titres de périodiques et **56** brochures;
- **plus de 100** administrations partenaires;
- **5 000** titres au catalogue général;
- **11 324** lecteurs au Centre de documentation;
- **1 234 103** appels téléphoniques traités par le **3939**;
- **2 634 363** annonces publiées (+3,2);
- **34 810** textes législatifs et réglementaires diffusés;
- **11** sites Internet avec 188 millions de visites.

### Fréquentation des sites Internet

*legifrance.gouv.fr* : 70 millions de visites (+5 %); 521 millions de pages vues;  
*service-public.fr* : 94,6 millions de visites (+35,5 %); 252 millions de pages vues;  
*ladocumentationfrancaise.fr* : 6,6 millions de visites (-2,2 %); 18,4 millions de pages vues;  
*vie-publique.fr* : 6,3 millions de visites (+15 %); 16 millions de pages vues;  
*formation-publique.fr* : 235 211 visites (-29 %); 633 332 pages vues;  
*journal-officiel.gouv.fr* : 4,7 millions de visites;  
*circulaires.gouv.fr* : 725 000 visites (+5 %); 3,8 millions de pages vues;  
*bodacc.fr* : 968 569 visites (+12,2 %); 5,46 millions de pages vues; (+51,4 %);  
*boamp.fr* : 3 263 871 visites (+2,49 %); 39 553 615 pages vues (-3,892 %).

### E-commerce

**30 526** commandes d'ouvrages en ligne pour un total de **931 501 €**.



# LES FAITS MARQUANTS EN 2011

## > Février

- « Mercredi de la Documentation française » 9 février : « Réforme : mission impossible » en présence de Lionel Jospin ;
- ouverture de *mon.vie-publique.fr* ;
- trophée Qualiweb / Stratégies de la relation en ligne pour *Légifrance* : troisième position dans la catégorie « services au public » ;
- dématérialisation du bulletin officiel des conventions collectives.

## > 29 mars

- enquête de notoriété 2011 de *service-public.fr* : 46 % des personnes interrogées affirment connaître *service-public.fr* ;
- présentation à la presse du 1<sup>er</sup> Baromètre BODACC.

## > Avril

- certification PEFC pour l'imprimerie de la DILA ;
- partenariat DILA-*lepoint.fr* d'avril 2011 à mai 2012 sur la présidentielle.



### > 13 avril

– la 7<sup>e</sup> enquête de satisfaction du site *service-public.fr* révèle que 94 % des utilisateurs de *service-public.fr* s'en déclarent globalement satisfaits ou très satisfaits.

### > 6 mai

– la DILA choisit Adverline comme régie publicitaire exclusive de ses sites *service-public.fr*, *vie-publique.fr*, *ladocumentationfrancaise.fr*, *boamp.fr* et *bodacc.fr*.

### > 20 mai

– la DILA a reçu, à l'occasion de l'édition 2011 d'i-expo, le Prix de l'innovation i-expo / partage de l'information pour *mon.vie-publique.fr*, ainsi que le prix de la meilleure contribution scientifique pour l'expérience Légimobile « Un plan de classement des données juridiques françaises : l'expérience Légimobile ».

### > 15 juin

– nouvelle plate-forme d'enseignement à distance de la société Dokéos pour les activités d'e-learning.

### > 17 juin

– mise à disposition des données locales de la base annuelle de *service-public.fr* aux collectivités territoriales ayant signé la convention de co-marquage avec la DILA.

### > 28 août

– signature d'une convention de partenariat entre la Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) et la DILA.

### > Septembre

– lancement du projet DILA 2012 ;  
– nouvelle charte graphique favorisant l'accessibilité sur Légifrance ;  
– ouverture de la rubrique sur Légifrance « Date commune d'entrée en vigueur des textes relatifs aux formalités des entreprises » ;  
– *service-public.fr* est disponible en version mobile : « *m.service-public.fr* » ;  
– 29-30 septembre : Table ronde franco-chinoise sur l'internationalisation du droit ;  
– participation de la DILA au Congrès annuel du Forum européen des Journaux officiels à Riga.



## > Octobre

- cadrage de la mission DILA 2012 ;
- lancement du recueil *Laïcité et liberté religieuse* ;
- lancement de la série « Débats » de *Réflexe Europe* : 4 titres.

## > Décembre

- intégration du site Circulaires dans Légifrance ;
- signature de la convention relative à la numérisation du JORF ;
- fin du versement de tous les fonds sur Légimobile ;
- 1 900 000 téléchargements de codes et conventions collectives fin 2011 sur Légifrance ;
- le site de la Documentation française fait peau neuve pour la quatrième fois et devient la librairie du citoyen en ligne ;
- arrêt définitif de l'exploitation de Service-Public-Local par la Caisse des dépôts. La DILA reprend la gestion des données locales dans l'annuaire de l'administration et les met à disposition pour réutilisation sur *data.gouv.fr* ;

- intégration du site *formation-publique.fr* dans *ladocumentationfrancaise.fr* ;
- proposition du schéma organisationnel DILA 2012 au secrétaire général du Gouvernement.





# LA DIFFUSION LÉGALE

## La garantie de l'accès au droit

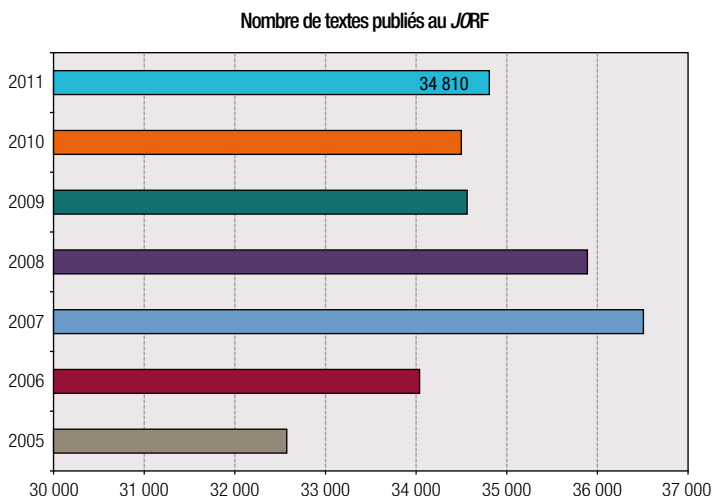
La direction de l'information légale et administrative (DILA) garantit l'accès au droit en assurant **les missions régaliennes** suivantes :

- **publication des lois et actes administratifs** : article 1<sup>er</sup> du Code civil ;
- **publication du compte rendu intégral des débats** : article 33 de la Constitution en du 4 octobre 1958 ;
- **exploitation du site [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)** : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet ;
- **exploitation du site [circulaires.gouv.fr](http://circulaires.gouv.fr)** : décret n° 2008-1281 modifié du 8 décembre 2008 relatif aux conditions de publication des instructions et circulaires.

## Le Journal officiel de la République française

### La volumétrie du JO

Avec 34 810 textes en 2011, le nombre des textes publiés au JORF a augmenté de 1 % par rapport à l'an passé.



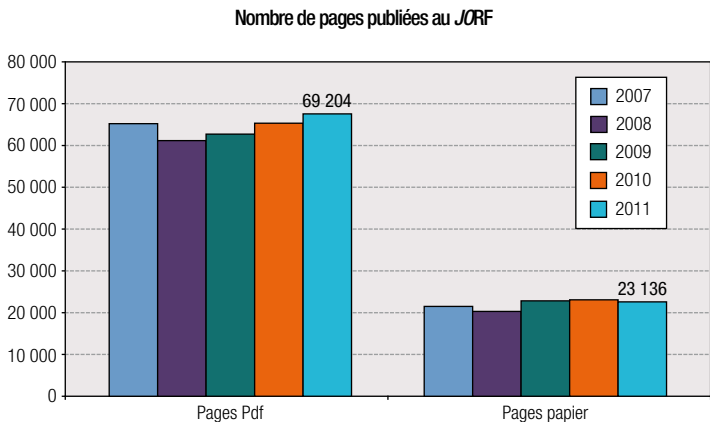


Le nombre de pages PDF publiées, après avoir légèrement diminué en 2008, a de nouveau augmenté (+3 %) pour atteindre 69 204 pages en 2011, la plus forte pagination depuis 2007.

Le nombre de pages papier publiées a légèrement diminué (-2 %) par rapport à 2010 pour atteindre 23 136.

Un JO moyen a été constitué en 2011 de 115 textes publiés, correspondant à 228 pages PDF et 76 pages papier.

51 % des textes ont été publiés à la fois sur support électronique et sur papier, 41 % en version électronique seulement et 8 % uniquement en version papier.



## Les circuits de transmission

Le Système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) fournit 77 % des textes publiés au JORF, les informations parlementaires et les annonces représentant respectivement 8 % et 7 % du volume total. Les textes publiés hors SOLON ne représentent que 6 %.



L'année 2011 a été marquée par une stabilisation du degré d'urgence du traitement des textes. Le nombre de textes dits à composer (TAC) pour une publication dans les sept jours, a augmenté d'un point (56 %) alors que le nombre des textes à publier en urgence (2 à 4 jours) est le même qu'en 2010 (33 %) et que le nombre de textes dits de rigueur (à publier sous 24 heures) a diminué d'un point (11 %) par rapport à l'an passé.

## Les rubriques

Le nombre total de textes publiés se répartit de la manière suivante :

- textes généraux (32 %). Avec 11 237 textes, cette rubrique enregistre une augmentation de 1 % par rapport à 2010 ;
- mesures nominatives (22 %). Avec 7 702 textes, cette rubrique enregistre une diminution de 4 % par rapport à l'an passé ;
- avis et communications (15 %). Pour 2011, cette rubrique enregistre une forte augmentation (+ 17 % versus 2010) avec 5 154 textes.

Ces trois rubriques représentent 69 % des textes publiés.

Les 31 % des textes restant se répartissent à leur tour entre :

- informations parlementaires (8 %) ;
- annonces (7 %). 86 % des 2 499 annonces sont relatives aux demandes de changement de nom et 9 % aux annonces judiciaires et légales ;
- autorités administratives indépendantes (7 %) ;
- conventions collectives (5 %).

## La nature des textes publiés

Les textes publiés au JORF sont principalement des arrêtés (52 %), les avis représentent 21 %, les décrets 16 % et, enfin, les décisions 10 %. Les lois et ordonnances représentent quant à elles 1 % des textes publiés.

## Les émetteurs de textes

### > Ministères

Ces ministères (travail, écologie, justice et agriculture) représentent 56 % de l'ensemble des textes publiés au JORF.

Le ministère de l'Écologie, du développement durable, des transports et du logement ainsi que celui du Travail, de l'emploi et de la santé sont les principaux émetteurs de textes généraux (16 % chacun).

Le ministère de la Justice et des libertés est le principal émetteur de mesures nominatives (23 %) précédant l'Intérieur, l'Outre-mer, les collectivités territoriales et l'immigration (11 %).

Le ministère du Travail, de l'emploi et de la santé est le principal ministère émetteur d'avis et communications (57 %).

85 % des textes relatifs aux conventions collectives proviennent du ministère du Travail et 15 % du ministère de l'Agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire.

### > **Autorités administratives indépendantes**

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel est, de très loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (1 601 textes représentant 68 % de l'ensemble). La Commission de régulation de l'énergie (8 %), l'Autorité de contrôle prudentiel (7 %) publient, chacune, une centaine de textes par an.

### > **Juridictions**

On constate une nette augmentation des décisions du Conseil constitutionnel (70 % de l'ensemble des juridictions) suite à la révision constitutionnelle de juillet 2008 et à la loi organique du 10 décembre 2009 instaurant les questions prioritaires de constitutionnalité. La Cour des comptes (22 %) et le Conseil d'État (5 %) sont les principales autres juridictions émettrices de textes.

## **Les diffusions (électronique et papier) du JO**

Le nombre des abonnés au sommaire du JO mis en ligne, gratuitement, sur Légifrance est de 68 001 au 31 décembre 2011, soit une progression de 194 abonnés par rapport à 2010. Inversement, le nombre d'abonnés au JO papier diminue pour n'être plus que de 6 154 (-2 152 abonnés par rapport à 2010).

## **Les éditions parlementaires**

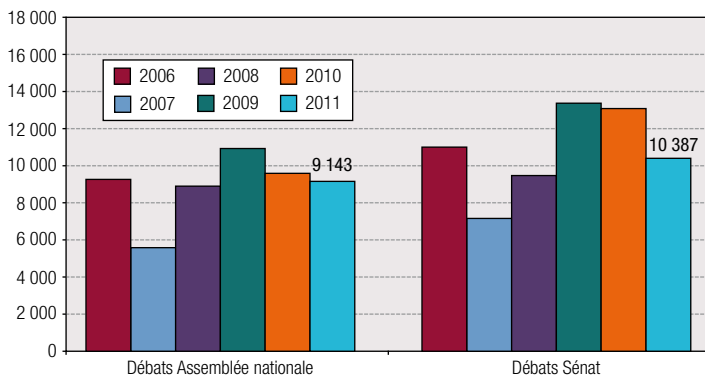
L'activité relative aux éditions parlementaires a diminué de -9 % en 2011 par rapport à 2010, pour atteindre 36 459 pages publiées. Les questions à l'Assemblée nationale et les débats au Sénat représentent, quant à eux, les deux plus fortes paginations de ces éditions.

## **Les comptes rendus des débats parlementaires**

L'année 2011 a été marquée par une baisse du nombre de pages publiées des débats parlementaires (-14 %) :

- 9 143 pages pour l'Assemblée nationale ;
- 10 387 pages pour le Sénat.

Nombres de pages publiées pour les comptes rendus  
des débats parlementaires



## Les questions parlementaires et les réponses ministérielles

Le nombre de pages publiées relatives aux questions parlementaires a diminué de 3 % pour atteindre 16 929 pages publiées en 2011.



## Le service de diffusion du droit par l'internet – *legifrance.gouv.fr*

### La fréquentation du site

L'année 2011 confirme la hausse de fréquentation du site avec des indicateurs en croissance tant en nombre de visites que de visiteurs uniques :

- 70 000 000 visites (+ 7 %) ;
- 3 200 000 visiteurs (+ 8 %).

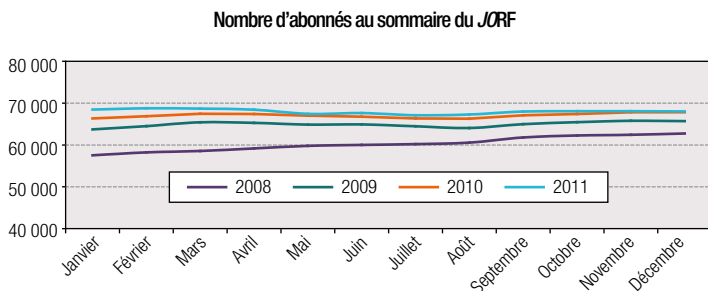
Le nombre de pages vues par visite reste stable entre 2010 et 2011, 521 000 000 pages vues (- 1 %), soit 7 pages vues en moyenne par visite.

Ce sont les mois de janvier et de mars qui ont reçu le plus de visites.

La plus forte fréquentation est invariable depuis plusieurs années : il s'agit du mardi, avec 19 %. À noter qu'il y a plus de visites les dimanches (6 %) que les samedis.

### Les horaires de réception du sommaire *JORF*

Il y a, fin 2011, 68 001 abonnés au sommaire électronique du *JORF* (+ 1 % par rapport à 2010). L'horaire moyen de réception du sommaire du *JORF* est 3 h 31.



### L'accès au site

La majorité des accès au site se fait directement (43 %) ou par l'utilisation des moteurs de recherche (36 %) dont Google représente à lui seul 91 % du trafic.

Les internautes consultent essentiellement Légifrance dans une tranche horaire comprise entre 9 heures et 17 h 30. Les pics de fréquentation se situent classiquement entre 9 heures et 12 heures et entre 14 heures et 17 heures.

## Le mode de consultation

Près de 70 % des consultations sont quotidiennes. La durée moyenne des visites est de 9 minutes 07.

Près de la moitié des visites se portent sur une ou deux pages et plus des deux tiers consultent une à cinq pages.

## Le profil des internautes ayant recours au webmestre

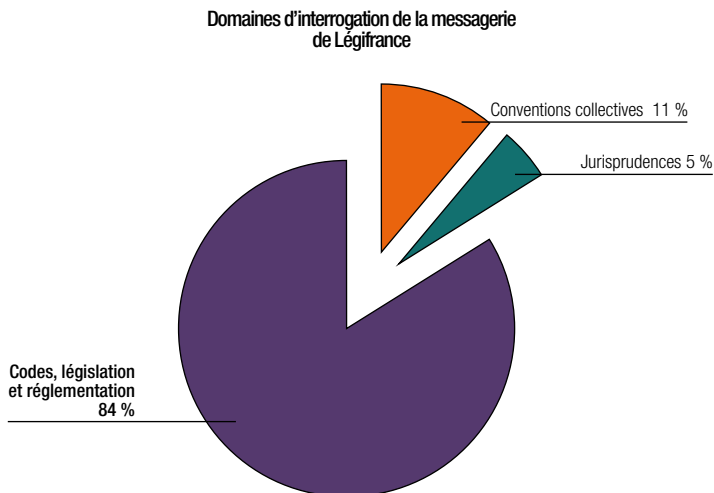
Il s'agit pour 68 % de particuliers, 18 % d'entreprises et associations et 13 % de membres d'administrations. Les professions du droit et les universitaires sont peu utilisateurs de la messagerie (1 %).

Le nombre de réponses adressées aux internautes est de 9 350 fin 2011 versus 10 512 fin 2010 (- 12 %). Le webmestre répond, en moyenne, à 37 messages par jour ouvré.

Les questions concernent essentiellement la législation (84 %), les conventions collectives (11 %) et les jurisprudences administratives, constitutionnelles et judiciaires (5 %).

Les questions portent principalement sur des recherches documentaires (près de 6 000 questions sur l'année).

29 % des questions sont renvoyées vers d'autres sites de la DILA ou de l'administration en raison de leur nature.



## Les relations européennes et le Forum européen des Journaux officiels

Un des principaux piliers de l'activité de la DILA au niveau européen s'inscrit dans le cadre du Forum européen des Journaux officiels. Coordonnée par l'Office des publications de l'UE, cette tribune offre une excellente possibilité de contacts et d'échanges avec nos homologues des autres pays.

Conjointement avec l'Autriche, nous y avons animé un des groupes de travail avec deux thèmes de réflexion : « **La diffusion de l'information aux citoyens** » et la « **Transparence économique** ». Lors du Congrès annuel du Forum à Riga, en septembre 2011, la DILA a présenté les résultats de ces travaux sous forme d'une « Étude comparative des sites d'information administrative et légale dans dix pays européens ». Un nouveau chantier a été lancé fin 2011 dédié à la réflexion sur l'avenir des publications officielles.

La DILA participe activement aux travaux de certains autres groupes au sein du Forum, comme celui de l'**Accès au droit**. Dans ce cadre, nous sommes une des parties prenantes du projet « ELI » visant la création d'un identificateur européen pour la législation des États membres.

Nous développons également des **relations avec la Commission européenne**. Celles-ci se matérialisent notamment par la réalisation d'un projet pilote de comarquage entre *service-public.fr*, le site autrichien *help.gov.at* et le portail européen *L'Europe est à vous (Your Europe)*. L'objectif stratégique pour la DILA est de gagner une réelle visibilité sur la toile administrative européenne ainsi qu'initier d'autres formes de collaboration avec l'UE.

Nos relations européennes comprennent aussi la collaboration avec diverses institutions françaises. La DILA a noué et développe des contacts plus étroits en particulier avec le **Secrétariat général aux Affaires européennes**. Un échange d'expériences et de bonnes pratiques est d'ores et déjà en marche.



# Le service public de la transparence économique et financière

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

- les **avis d'appels à la concurrence** de **marchés publics**, les délégations de service public et les partenariats publics-privés publiés au *Bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP)* accessibles sur [www.boamp.fr](http://www.boamp.fr);
- les informations sur la **vie des entreprises**, les annonces à caractère civil relatives à la procédure de rétablissement personnel (**surendettement des particuliers**) et les avis de **successions** acceptées à concurrence de l'actif net, publiés au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC)* et/ou accessibles sur le site [www.bodacc.fr](http://www.bodacc.fr);
- les **informations réglementées** des **sociétés** faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit, publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* accessibles sur le site [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr);
- l'**archivage** centralisé des **informations réglementées** des sociétés cotées sur la place de Paris émanant de l'Autorité de Marchés financiers sur le site [www.info-financiere.fr](http://www.info-financiere.fr);

The screenshot displays the BOAMP.fr website, which is the official bulletin for public market tenders. The interface includes a header with the French flag and the text 'BODACC.fr le service public de la transparence économique et financière'. Below this, the BOAMP.fr logo is prominently displayed. The main navigation bar offers links for 'Consultation des annonces', 'Abonnement aux alertes', and 'Publication d'annonces'. The central area features a search bar with options for 'Recherche directe' and 'Recherche avancée'. A map of France is visible on the left, indicating regional search capabilities. On the right, there are sections for 'LES MARCHÉS PUBLICS PRÈS DE VOTRE ENTREPRISE' and 'Loi MOP Les statuts des JOURNAUX OFFICIELS'. The bottom right corner contains a section for 'Publication d'annonces au BOAMP' with links for 'Vous êtes déjà inscrit' and 'Vous n'êtes pas encore inscrit'.



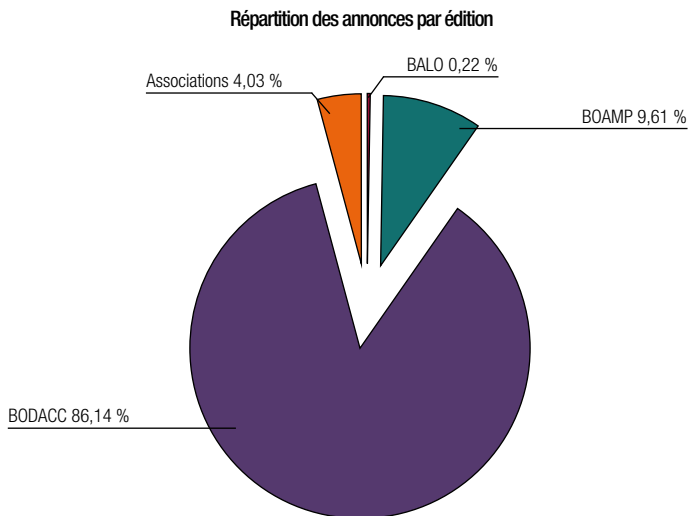
– les annonces concernant la vie des **associations loi 1901**, **associations syndicales de propriétaires**, **fondations d'entreprise et fonds de dotation**, publiées au *Journal officiel Associations et Fondations d'entreprise (JOAFE)* et les **comptes annuels des associations** et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 € et plus et des **fonds de dotation** ainsi que les comptes des **organisations syndicales et patronales** dont les revenus excèdent 230 000 €, accessibles en ligne sur le site [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr).

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

### L'acquisition et la volumétrie des données

L'année **2011** a été une année **riche en événements**, liés notamment à l'actualité réglementaire et le point de départ **de nouveaux challenges**.

Plus de **2,63 M d'annonces légales** ont été publiées en 2011, soit une **progression de 3,2 %** par rapport à l'activité de 2010. Ces résultats positifs concernent toutes les éditions à l'exception des annonces relatives aux associations. Les annonces légales publiées en 2011 se répartissent comme suit :



## Le BODACC

**BODACC**.fr

Le nombre d'annonces reçues en 2011 progresse de **3,2%** (2 237 382 avis) et celui des annonces publiées de **3,5%** (2 269 360 avis).

Les annonces publiées se répartissent comme suit : 594 310 annonces au Bodacc A (26,19 %), 559 793 au Bodacc B (24,67 %) et 1 115 257 au Bodacc C (49,14 %).

### Les faits marquants

Cette progression du nombre d'annonces publiées est la conséquence de **réformes juridiques** engagées relatives aux nouvelles procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers (*décret n° 2010-1304 du 31 octobre 2010*) (+ 76,6 % par rapport à 2010), de la modification de la procédure de sauvegarde et de la création d'une procédure de sauvegarde financière accélérée (*Décret n° 2011-236 du 3 mars 2011*) et enfin de la création d'une publicité des projets de fusion par chacune des sociétés participant à l'opération (*décret n° 2011-1473 du 11 novembre 2011*).

Les **travaux de dématérialisation** engagés avec la Chancellerie en 2009 se poursuivent et visent à la mise en place d'une chaîne de traitement dématérialisée des annonces commerciales émanant des greffes civils avec un schéma XML commun à celui des greffes des tribunaux de commerce. En parallèle, les travaux de dématérialisation des avis de procédure de rétablissement personnel devraient être engagés pour une mise à disposition d'un outil de saisie en ligne à l'instar de l'outil relatif aux annonces de successions acceptées à concurrence de l'actif net.

The screenshot displays the BODACC.fr website. At the top, there's a banner with the text 'A la recherche d'opportunités d'affaires ?'. Below this is the main header with the BODACC.fr logo and navigation links. The main content area is titled 'CONSULTATION DES ANNONCES COMMERCIALES' and features several search filters: 'RECHERCHE DIRECTE' with a 'Mot-clé' field, 'RECHERCHE PAR SOCIÉTÉ OU COMMERCE' with fields for 'RCS ou RM', 'Dénomination sociale', 'Nom, prénom, abréviation d'usage', 'RCS', 'SIRET', 'FIR', 'Département', and 'Mot-clé'. There's also a 'RECHERCHE AVANCÉE' section with more detailed filters. On the right, a sidebar contains a 'BARDIMETRE BODACC' section with a bar chart and a 'Les dernières BODACC' section with a list of recent publications. At the bottom, there's a 'ACCES AUX ANNONCES CIVILES' link.

Facteur de transparence de la vie économique et financière, la première édition du **baromètre BODACC** disponible dans son intégralité sur le site [www.bodacc.fr](http://www.bodacc.fr) a été présentée à la presse le 31 mars 2011. Les résultats de ce baromètre, établi en partenariat avec Altarea, acteur majeur du secteur de l'information sur les entreprises, ont apporté, pour la première fois, un éclairage sur les ventes et cessions de commerces et d'industries en France, qui préservent leur création de valeur, et ce, près de deux ans et demi après le début de la crise. Le baromètre détaille notamment le nombre de transactions et leur montant par région, type d'activité mais aussi taille ou catégorie juridique des acquéreurs. Largement relayée dans la presse, une analyse des transactions effectuées au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2011 a fait l'objet d'un nouveau point d'étape diffusé fin septembre 2011.

### L'action presse pour le premier baromètre BODACC

Le service de presse a géré l'ensemble de l'opération de communication : création et diffusion des documents, prise de contact puis accueil des journalistes, organisation d'interviews, suivi post-événement.

#### Un bilan positif

- 8 médias présents parmi lesquels : ***Le Figaro, La Tribune et les Échos***
- Une couverture presse importante, quantitativement et qualitativement, avec **plus de 60 retombées** presse tant au niveau de la presse quotidienne, hebdomadaire, mensuelle (nationale et régionale)

#### Un point d'étape semestriel le 29 septembre

En mai 2011 le site s'est doté d'une **régie publicitaire**.

Un autre événement a marqué le Bodacc en 2011, la **gratuité intégrale de l'accès au site** à compter du mois de juin, suscitant une envolée de l'audience. Ainsi 968 569 visites ont été enregistrées pour 5 464 630 pages vues soit une progression respectivement de 12,2 % et 51,4 %.



Enfin les travaux de conceptualisation du **portail de la publicité légale des entreprises** (tel que prévu par le projet de réforme de la première directive dite « publicité » 68/151/CEE du 19 mars 1968) menés en partenariat avec le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce, les représentants de la presse, le ministère de la Justice et la Direction des médias (architecture technique, gouvernance et modèle économique) ont été engagés en 2011 et se poursuivront courant 2012. Le site [www.bodacc.fr](http://www.bodacc.fr) est la première étape de cette plate-forme.

Des pistes d'amélioration et de nouveaux produits/services ont été engagés et sont en cours de finalisation : mise en place d'un service de veille, mise à disposition de témoin de publication unitaire et connexion avec Votre compte Pro.

---

**Ont** été servis en 2011 : 1 601 abonnements pour le Bodacc A, 381 sur le Bodacc B et 208 sur le Bodacc C.

---

## Le BOAMP



Le nombre **d'annonces reçues** progresse de 4,4 % (245 342) et celui des annonces **publiées** de 3,3 % (253 144).

Après une forte activité sur le 1<sup>er</sup> semestre 2011 avec des indicateurs en volume d'annonces à +8,30 % par rapport à la même période en 2010, un net ralentissement s'en est suivi sur le second semestre 2011 (-2,99 % hors rappel) impactant l'ensemble des avis et pas exclusivement sur les MAPAS <90K€ comme pressenti lors de la mise en place de la nouvelle offre BOAMP moins avantageuse pour ce type de procédure (tarif des insertions passant de 70 € à 90 €). Cette situation relate la morosité de la commande publique corrélée aux effets de la crise économique à dimension européenne.

La **répartition** des annonces publiées s'établit comme suit : 77 499 annonces de MAPA inférieurs à 90K€ (30,6 %), 79 925 FNS supérieurs à 90 K€ (31,6 %) 82 670 annonces UE (32,7 %), et 3 050 rappels de publication (5,2 %).

## Les faits marquants

La DILA, soucieuse d'accompagner l'évolution du marché de la publicité de plus en plus ouvert à la concurrence, et de mieux répondre aux attentes des annonceurs de marchés publics, a proposé en juillet 2011 une **nouvelle offre tarifaire** basée sur un principe d'unité de publication en remplacement d'une facturation à la ligne avec mise en place de forfaits permettant aux acheteurs de bénéficier de remises commerciales. Cette offre montre une bonne réactivité des acheteurs publics, qui devra être confirmée en 2012.

Parallèlement, une **trentaine de formulaires** de saisie en ligne ont été créés (rectificatif/annulation de MAPA électronique < à 90 K€, formulaires spécifiques relatifs aux conventions de délégation de service public, formulaires défense et tous les autres formulaires européens ont été mis à jour en fin d'année).

Les acheteurs publics disposent en outre désormais d'un **service d'information par mél**, en temps réel, de la réception de leur avis et de leur publication.

La DILA a engagé au cours de cette année 2011 différents travaux dont certains devront aboutir **en 2012** : une application mobile sur *android* et *apple store*, mise en place d'un portail et d'une hotline fournisseurs permettant au PME-TPE d'accéder plus facilement à la commande publique (rapport Riester) La refonte complète de la chaîne de production-diffusion des annonces BOAMP devra aussi concourir à offrir aux acheteurs et aux entreprises de nouveaux services.

La fin de l'année 2011 a marqué l'arrêt de la publication papier des trois éditions du BOAMP à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Le site [www.boamp.fr](http://www.boamp.fr) a enregistré 3 263 871 visites en 2011 soit une augmentation de 2,49 % pour 39 553 615 pages vues (-3,89 %). Le site s'est doté en mai 2011 d'une régie publicitaire.

---

En 2011, 2 827 abonnements ont été servis pour le A, 1 536 pour le B et 980 pour le C. Le nombre d'abonnés au service d'alertes est de 2 436.

---

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

**Info-financiere.fr**

Le nombre **d'annonces reçues** progresse en nombre de 9,6 % (6 427 avis) et celui des annonces **publiées** de 2,7 % (5 697 avis).

### Les faits marquants

Malgré la réforme de 2008 des règles de publicité au BALO supprimant certaines obligations légales, l'activité continue de progresser, mais les avis sont plus courts. Il convient aussi de noter une activité soutenue du nombre d'avis de convocation des assemblées générales (+15,5 %), et un certain maintien du nombre de comptes annuels publiés.

Le site [www.info-financiere.fr](http://www.info-financiere.fr) constitue pour la France le mécanisme de stockage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées tel que prévu par la Directive européenne Transparence (OAM).

En 2011, 33 095 documents (25 746 en 2010) ont été intégrés sur le site, dont plus de 15 090 ont fait l'objet d'une indexation manuelle par la DILA. À terme, l'ensemble des données devrait être transmis exclusivement par flux XML avec indexation automatique.

La directive « transparence » est actuellement en cours de révision et la DILA continue de s'associer à la réflexion engagée au niveau européen sur l'interopérabilité des différents OAM des 27 états membres.

La fréquentation du site a particulièrement décru en 2011 : 119 431 visites pour 422 140 pages vues (contre respectivement en 2010 : 150 584 visites et 639 934 pages vues). Cette diminution, très marquée sur le dernier trimestre 2011, s'explique par l'obligation pour les sociétés cotées de mettre à disposition sur leur propre site, l'exhaustivité de leurs informations réglementées. Le site [info-financiere.fr](http://info-financiere.fr) se limite à une simple fonction d'archivage de l'information et se trouve en conséquence moins attractif.

## Le JOAFE



Le **Journal officiel des Associations** et fondations d'entreprises (**JOAFE**) et les **comptes annuels des associations, fondations et fonds de dotation** sont accessibles à l'adresse [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr), rubrique « associations ». Cette rubrique a enregistré en 2011, 2 209 264 visites pour 5 773 444 pages vues.

En 2011, le nombre **d'annonces reçues** accuse une baisse de 8,8 % (106 249) et celui des **annonces publiées** de 2,65 % (106 162). 9 944 comptes annuels ont été enregistrés sur cette période.

C'est le seul secteur d'activité qui connaisse une **baisse d'activité** en 2011.

Le volume des créations d'association loi 1901 (65 254 contre 64 481 en 2010) se maintient dans une conjoncture morose de baisse des subventions, alors que la chute des publicités de modifications se confirme depuis plusieurs années (- 12 %).

### Les faits marquants

En 2011, plus de **3 000 avis** publiés **restent encore à dématérialiser** et concernent les associations syndicales de propriétaires, fondations et fonds de dotation. Les travaux engagés avec le ministère de l'Intérieur sur la dématérialisation des fonds de dotation qui doivent, à terme, être intégrés dans le Répertoire national des associations (RNA) ont dû être interrompus au profit de la téléprocédure e-crédations.

La DILA a contribué aux mesures de simplification des démarches administratives des responsables des associations en participant aux travaux liés à la **télé procédure e-creation** et à l'ouverture depuis le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), d'un espace **Votre compte Association**. Ainsi, les associations peuvent désormais gérer leurs démarches en ligne et **consulter les annonces publiées** sur le site [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr) à partir de cet espace. Le service ouvert en 2011 sur 3 sites pilotes (Paris, Nord et Calvados) a été étendu à l'ensemble du réseau préfectoral à compter du 5 janvier 2012. La mise en production des télé-déclarations de modifications et dissolutions est, quant à elle, programmée pour fin 2012.

En outre la DILA a ouvert un **espace dédié infoservices** à destination du réseau préfectoral donnant accès à **l'édition complète du JOAFE au format PDF**. Ceci conduira à réduire en 2012 les coûts de tirage et d'abonnements gratuits à cette édition pour la DILA.

En parallèle, à destination des déclarants, sera proposé en 2012 le **justificatif unitaire de publication** au format PDF. Ce nouveau service devrait concourir à une remontée de l'audience du site.

---

En 2011, **1 489** abonnements papier ont été servis.

---

### Compte des organisations syndicales et patronales

En application de la loi n° 2008-789 du 20 août 2008 et en collaboration avec la Direction générale du travail, la DILA a ouvert en **avril 2011** un service de dépôt en

ligne des comptes annuels des organisations syndicales et patronales dont les ressources dépassent 230 000 €, et accessible sur le site [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr). Au 31 décembre 2011, 322 comptes ont été diffusés.

## Les faits marquants

Un autre projet concerne les organisations dont les ressources sont inférieures ou égales à 230 000 € et qui ne publieraient pas leurs comptes sur le site [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr) ou sur leur propre site Internet. Une **version 2** de l'outil de dépôt leur permettra de déposer leurs comptes auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE).

## Relation avec ses clients annonceurs et lecteurs

Pour l'ensemble de ses éditions et dans une démarche constante d'amélioration de la qualité de sa relation avec ses clients annonceurs et lecteurs, la DILA met à disposition différents canaux d'accueil avec les rédactions (accueil téléphonique, mél, courrier/télécopie) :

### > Un serveur vocal interactif

La mise en place du **nouveau serveur vocal interactif** (SVI), depuis fin octobre 2010, a favorisé une répartition des appels en fonction des compétences de l'ensemble des agents, permettant d'assurer une meilleure fluidité des appels et une amélioration conséquente de la qualité et du taux de réponse.

En 2011, 30 160 appels ont ainsi été traités dont 15 955 pour le seul BOAMP très fortement sollicité entre juin et septembre par la nouvelle offre commerciale et les divers effets collatéraux dus à la mise en place de nouveaux formulaires.

### > Un logiciel full-web collaboratif de gestion des méls entrants

Ce logiciel permet d'optimiser le traitement des méls aussi bien en termes de qualité de réponse qu'en termes de volume traité, en application du référentiel Marianne, dans les 3 jours ouvrés de leur réception. En 2011, 4 802 méls ont été traités.

## Les actions de communication en direction des annonceurs

Des actions de communication ont été menées auprès des annonceurs de « marchés publics » pour les accompagner dans l'information des évolutions juridiques et des procédures de publication, dans l'amélioration du service en découlant et des mises en place de nouveaux formulaires de publication et dans l'appropriation de la nouvelle offre tarifaire.

Les annonceurs ont été conviés à des **ateliers de formation**, à la DILA pour les annonceurs franciliens. En région, à l'occasion des conférences sur le *Code des marchés publics*, organisées avec l'UGAP (Union des groupements d'achats publics) et le Forum pour la gestion des villes, des ateliers ont ainsi été proposés à Nice, Bordeaux, Lille, Tours, Reims et Lyon. 470 acheteurs publics ont été accueillis en 2011 (278 en région pour 192 sur Paris).



# informer informer informer informer

## L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

### Les services Internet

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

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

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

L'espace Particuliers de *service-public.fr* s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers et *pme.service-public.fr*, lancé en avril 2007, est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes.





### Un guichet unique de renseignement administratif et d'accès aux démarches en ligne pour répondre aux attentes des usagers

- Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire avec *Vos droits et démarches* (3 000 fiches d'information et questions-réponses et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, sites Internet publics, etc.), la rubrique *Actualités* et le *Glossaire*.
- Faciliter les démarches quotidiennes avec tous les formulaires et toutes les démarches en ligne et un service de messagerie qui **a traité plus de 74 375 courriels en 2011**, soit une croissance de plus de + 3,6 % par rapport à 2010.
- Orienter l'utilisateur avec l'*Annuaire de l'administration* qui propose les coordonnées de tous les services administratifs nationaux et des juridictions, de 60 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et de 14 000 responsables.

### *Service-public.fr* disponible en version mobile

Afin de rendre les services de l'administration toujours plus accessibles, *service-public.fr* est disponible en version mobile depuis fin septembre 2011, <http://m.service-public.fr>.

L'objectif est de proposer une version adaptée de *service-public.fr* pour la consultation depuis les téléphones mobiles de type « smartphone » et d'offrir des fonctionnalités spécifiques à une utilisation sur téléphone portable comme le « click to call » pour joindre directement un organisme ou une personne et le calcul d'itinéraires si le téléphone le permet.

Le [site m.service-public.fr](http://m.service-public.fr) donne accès à une sélection de rubriques du portail « *service-public.fr* » :

- annuaire de l'administration (plus de 55 000 coordonnées téléphoniques, courriels des administrations de l'État, collectivités, organismes publics...);



- vos droits et démarches et « comment faire si... » ;
- actualités ;
- ainsi qu'un recueil des principaux sites et applications mobiles de l'administration.

De fin septembre à fin décembre, le site *m.service-public.fr* a reçu **129 368 visites**.

### Une qualité reconnue par ses utilisateurs

La 7<sup>e</sup> enquête de satisfaction des utilisateurs de *service-public.fr* montre que l'image de *service-public.fr* est très bonne et le taux de satisfaction élevé : 94 % d'utilisateurs sont satisfaits dont 31 % se déclarent très satisfaits de *service-public.fr* et 99 % des abonnés à la lettre de *service-public.fr* affirment être satisfaits de *service-public.fr* dans son ensemble.

L'indicateur majeur de *service-public.fr* est le nombre de visites satisfaites, en 2011, celui-ci est de 88 926 735 visites satisfaites, soit +35,5 % par rapport à 2010.

### Une audience en progression soutenue

En 2011, *service-public.fr* a reçu plus de **94,6 millions de visites (+35,5 % par rapport à 2010)**, il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes (visites de la rubrique *Vos droits et démarches* diffusée sur les sites locaux adhérents au co-marquage avec *service-public.fr*) et sur *mon.service-public.fr*.

#### L'activité Messagerie du département de l'information multi-canal (DIM)

Le Département de l'information multi-canal (DIM) est doté d'une cellule interne de réponse aux demandes de renseignements administratifs postées sur le site *service-public.fr* (4 personnes). Celle-ci, avec l'aide du prestataire externe qui traite les courriels les plus simples dits de premier niveau (5 temps plein) qu'elle a pour mission de former, prend en charge plus de 90 % des courriels reçus par le site (81 936 messages reçus en 2011, soit +3,2 % par rapport à 2010) :

- 71 936 demandes de renseignements administratifs ;
- 10 033 messages de réactions à propos des articles d'actualités, des fiches d'information, des données de l'annuaire de l'administration ou encore de l'information à destination des professionnels.

Pour l'ensemble des boîtes aux lettres, la qualité de service est de 99,9 % des messages répondus en moins de 7 jours calendaires et de 68,6 % pour ceux répondus en moins de 3 jours.

### *Vie-publique.fr*, un portail pour le citoyen

Le portail *vie-publique.fr*, édité par la direction de l'information légale et administrative dans le cadre de sa mission générale d'information et de documentation sur l'actualité politique, économique, sociale 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. La politique éditoriale de *vie-publique.fr* obéit à un souci d'information et de documentation. Les traitements documentaires et éditoriaux sont fondés sur des exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public.

Au début de l'année 2011, *vie-publique.fr* a lancé son réseau social pour échanger sur les sujets du débat public : [mon.vie-publique.fr](http://mon.vie-publique.fr). C'est également un espace de travail, communautaire ou personnel, où chacun peut référencer des articles provenant de *vie-publique.fr* ou d'autres sites internet, apporter sa contribution en rédigeant des articles ou des commentaires, ajouter des documents et partager ses dossiers avec les personnes de son choix. Fin 2011, on enregistrait 1 413 inscrits sur *mon.vie-publique.fr*.

## Un public séduit et fidèle

Le taux de satisfaction des utilisateurs de *vie-publique.fr* est élevé : 95 % (+2 points par rapport à 2009) d'internautes se déclarent globalement satisfaits (67 %) ou très satisfaits (27 %, +4 points par rapport à 2009) à l'égard du site, la note moyenne du site étant de 7,5/10. Les rubriques les plus appréciées sont les *Dossiers d'actualité*, la *Découverte des institutions*, *À la Une* et *Dossiers de politique publique*. Plus de 30 % des utilisateurs visitent le site au moins une fois par semaine.

Le public est majoritairement féminin (63 %) avec un usage mixte, doté d'un niveau d'instruction élevé (60 % des utilisateurs ont un niveau bac +3 ou plus contre 54 % en 2009), de catégorie socioprofessionnelle supérieure (31 % CSP A) et plutôt plus âgé que la moyenne des internautes (55 % ont plus de 35 ans), l'âge moyen étant de 39 ans. Près de 25 % des utilisateurs du site sont des personnes engagées dans la vie publique (associations, syndicats, élus...), 19 % sont des étudiants et près de 64 % travaillent dans le secteur public.

## Un taux d'audience performant

En 2011, avec **6,3 millions de visites** et **16 millions de pages vues**, l'audience de *vie-publique.fr* a enregistré une augmentation de ses visites de **+15 % par rapport à 2010**. Les rubriques qui ont connu une hausse significative de leur trafic sont : *Chronologies de la vie publique* (+27,9 %), *Découverte des institutions* (+23,8 %), *Dossiers de politique publique* (+20,1 %).

## Fréquentation des sites Internet

- *service-public.fr* : 94,6 millions de visites (+35,5 %) ; 252 millions de pages vues ;
- *ladocumentationfrancaise.fr* : 6,6 millions de visites (-2,2 %) ; 18,4 millions de pages vues ;
- *vie-publique.fr* : 6,3 millions de visites (+15 %) ; 16 millions de pages vues ;
- *formation-publique.fr* : 235 211 visites (-29 %) ; 633 332 pages vues.



### Les lettres d'information de La DILA

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

#### 320 000 abonnés à savoir :

- La Documentation française : 33 786 abonnés ;
- Bibliothèque des rapports publics : 26 086 abonnés ;
- Cahiers français : 5 953 abonnés ;
- Documentation photographique : 4 060 abonnés ;
- Problèmes économiques : 15 056 abonnés ;
- Questions internationales : 8 140 abonnés ;
- *service-public.fr* : 159 734 abonnés ;
- La gazette de *service-public.fr* : 1 114 abonnés ;
- *vie-publique.fr* : 64 428 abonnés.

## Le renseignement administratif par téléphone



2011 est l'année de la poursuite du développement du partenariat interministériel dans le cadre de l'amélioration de l'information administrative offerte aux usagers et l'émergence d'une offre de service structurée avec les grands opérateurs de l'État. C'est également l'ouverture d'un nouveau service, le numéro unique du service public de l'orientation pour tous : 0811 70 3939.

Le «3939» conforte ainsi son rôle de portail d'accès au renseignement administratif interministériel. Il remplit sa mission d'information et d'accès à un haut niveau de renseignement, grâce à son deuxième niveau mais également par sa capacité d'orientation et de mise en relation vers toujours plus de services publics. La vocation de ce service d'État est d'apporter une réponse rapide et complète, par téléphone, à la situation exposée par l'utilisateur.

«Allo Service Public 3939» comporte deux niveaux de réponse, permettant de multiples orientations selon les besoins de l'utilisateur :

- chaque jour, plus de 6 000 questions sont posées au 3939 recouvrant plus de 700 thèmes différents ;
- plusieurs plates-formes publiques de niveau 2 (le Centre d'appels interministériel situé à Metz, le service Info Service Consommation pour les questions relatives à la consommation, les Centres Impôts Service pour les questions relatives à la fiscalité), reçoivent les appels, qualifiés par le plateau de niveau 1, qui nécessitent les compétences d'un informateur spécialisé et des réponses expertes ;

- dans le cadre du service de l'Orientation pour tous, le niveau 2 est renforcé avec de nouveaux partenaires que sont les plates-formes de Pôle-emploi, des FONGECIF, de l'ONISEP, du FAFTT et du CIDJ.

En 2011, le 3939 a répondu à **1234103** appels (+9 %); 45 % des questions ont été prises en charge par les spécialistes du second niveau après accueil de l'utilisateur et qualification de son problème par le premier niveau.

## Les faits marquants 2011 pour le 3939

### *Une volonté de se positionner comme le portail de l'administration pour le renseignement administratif généraliste et l'orientation aux usagers*

L'objectif est de mieux couvrir l'ensemble du périmètre de réponse et d'orientation par de nouveaux partenariats avec les administrations, de contribuer à la simplification du paysage téléphonique, et de renforcer la notoriété du service auprès des usagers. Les chantiers engagés ont été poursuivis en 2011 et ont vu les réalisations suivantes :

- le **raccordement des 15 préfectures** de la liste agréée conjointement par la DILA et le ministère de l'Intérieur a eu lieu au mois de mai portant les appels transférés d'une volumétrie mensuelle de 3 000 à presque 9 000 ;
- conclusions des **accords de fourniture de fonds informationnels** avec les organismes suivants : le GIP info-retraite, l'ACOSS et la CNAM. Cet apport de contenus en collaboration avec ces organismes est le plus important réalisé dans le cadre de la mesure RGPP concernant le 3939 et son implication avec les principaux numéros publics. Ces renforcements significatifs de contenus dans la base de connaissance du 3939 ont été accompagnés par des formations conséquentes pour les télé-conseillers ;
- participation active des équipes du 3939 à la mise en place de la **norme service NF 345** pour les centres d'appels dans le cadre de la démarche qualité demandée par l'administration aux prestataires ;
- ouverture de la plate-forme téléphonique du **service public de l'Orientation pour tous** (0811 70 3939) confié à la DILA par convention par le Délégué interministériel à l'orientation (DIO). Ce dispositif, créé par la loi du 24 novembre 2009, a été inauguré, le 6 décembre 2011, par Madame Morano, ministre auprès du ministre du Travail, de l'emploi et de la santé, chargée de l'apprentissage et de la formation professionnelle, en présence de la Délégation à l'orientation et à l'information (DIO) et des partenaires.

### **Dispositif de communication presse à cette occasion**

Le service de presse de la DILA a travaillé de concert avec le cabinet du ministre tant pour la création du communiqué de presse DILA/DIO que pour la préparation des prises de parole lors de la conférence de presse et la diffusion du dossier de presse.

→ **56** retombées média dont : **Le Figaro Économie, 20 Minutes, Les Échos, France Info, Ma chaîne étudiante...**

Démarrage au mois de mai d'une **interconnexion expérimentale entre la CAF d'Ille-et-Vilaine et le 3939** en premier et deuxième niveau (2 700 appels traités sur trois mois). L'expérience est concluante, la CNAF doit examiner l'extension du dispositif à d'autres CAF.

Réalisation d'un **baromètre de satisfaction usagers** en novembre 2011 : 95 % d'usagers sont satisfaits de l'accueil qui leur est fait, 93 % estiment avoir eu une réponse claire à leur question et 96 % d'entre eux pensent rappeler le 3939 de nouveau.

## Le Centre d'appels interministériel de Metz (CAI) : le traitement « expert » des appels du 3939

Après une année 2010 de mise en œuvre réussie, 2011 a été une année de transition pour le centre d'appels interministériel. La stabilisation des effectifs, la montée en charge de certains secteurs, les expérimentations et l'actualisation des installations techniques ont eu une résonance dans l'activité du centre.

### Les locaux

Le CAI est implanté dans un ancien site militaire. Il a été rejoint par trois autres administrations. Sous le contrôle du préfet de région, la gestion s'est mise en place et le CAI a été désigné comme chef de site. Des crédits Reate ont permis de mettre en conformité les espaces communs. Un espace de vie est en cours d'achèvement et la protection a été renforcée par la mise en place d'accès sécurisés.

Concernant les locaux du CAI, un programme de réhabilitation et de mise en conformité a été mis en œuvre depuis 2010. Deux étages sur trois sont réalisés à ce jour. Les travaux ont été interrompus en 2011 dans l'attente d'une décision sur la réalisation de la partie informatique.



## Les effectifs du centre

Le centre compte 64 agents sur un effectif cible de 70 personnels. Le recrutement des informateurs Police (deux agents) tarde à se concrétiser, les fiches de postes n'étant pas publiées par le ministère de l'Intérieur au 31 décembre 2011. Pour les quatre autres personnels, les commissions administratives des ministères concernés sont saisies des dossiers de candidats.

La notoriété du centre d'appels interministériel s'est traduite par une abondance de candidatures, preuve s'il en est que la région Lorraine n'est pas un frein au recrutement.

Secteurs	Effectifs cible	Réalisés 2011
Justice	14	12
Intérieur	13	11
Travail	24	24
Logement	14	12
Administration	5	5
<b>Totaux</b>	<b>70</b>	<b>64</b>

## Les projets de gestion

Le centre d'appels interministériel s'est appliqué à poursuivre une démarche de modernisation en 2011. Il s'est aussi attaché à marquer son intégration dans la DILA par un renforcement des collaborations à l'externe comme à l'interne.

### La modernisation

Les installations techniques de téléphonie et d'informatique ont été renforcées sous le contrôle de la DSI. Le basculement vers une technologie VOIP a été validé en 2011 et le déploiement progressif sera achevé début 2012. Les fibres optiques autorisent un renforcement des liens avec les services informatiques de Paris et ont permis d'intégrer le centre de Metz comme une des unités informatiques de la DILA.

Ces évolutions débouchent sur une prise en charge complète de la téléphonie par l'informatique, un renforcement des sécurités informatiques et une réduction des coûts de fonctionnement.

### L'ouverture à l'interministériel

Dans le cadre de la formation des informateurs spécialisés, le CAI a mis en place un réseau de partenaires au sein de l'administration territoriale de l'État. Plusieurs actions ont marqué cette volonté d'échanges interministériels et interdépartementaux.

- Les formations dispensées aux informateurs spécialisés sont ouvertes aux personnels des autres administrations. La salle de formation a été déclarée dans le domaine interministériel de la formation des agents de l'État.
- L'espace informatique du centre héberge des équipements du ministère de la Justice.

- Le site inter-administrations est géré par le CAI dans un cadre de mutualisation des charges et d'économies d'échelles.
- Intégration de la préfecture de la Moselle dans l'expérimentation « Préfectures ».

### Les collaborations internes

L'activité du CAI s'inscrit dans une stratégie de l'information multi-canal. Le centre s'est investi dans la mutualisation des informations et des bases de connaissance. En lien étroit avec le département de l'information multi-canal, les coordonnateurs de secteurs ont vérifié et actualisé les bases de connaissance téléphone et web.

Le CAI a participé à la présence de la DILA au salon du Livre de Metz de 2011, lequel a été une totale réussite avec 25 000 visiteurs.

La création d'une bibliothèque de présentation des ouvrages édités par la DILA permet aux visiteurs de consulter sur place les produits « papier ».

### La formation

La professionnalisation des missions des informateurs experts passe par une maîtrise de la documentation juridique et un effort constant dans la formation métier.

Le plan de formation 2011 du CAI a répondu aux attentes des informateurs. L'actualisation des connaissances a renforcé leur réactivité juridique et le rythme particulier de formations par demi-journée a permis une continuité de service indispensable.

Les partenaires institutionnels ont accompagné les informateurs pour chaque secteur de compétence : l'INTEFP pour le secteur Travail, le CVRH Lorraine du MEEDDTL pour le secteur Logement-Urbanisme-Environnement, la Préfecture de Région pour le secteur Intérieur et l'école des greffes pour le secteur Justice.

Chiffres 2011

Nombre d'actions de formation	Nombre de jours cumulés de formation	Nombre cumulé d'agents ayant participé aux formations	Nombre de jours de formation métier effectués au CAI
98	197	588	30

### Les indicateurs d'activités

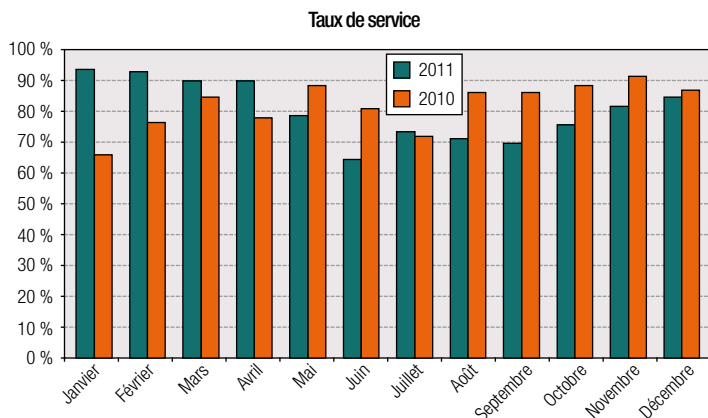
Quatre indicateurs d'activité permettent de mesurer l'efficacité et de la qualité de service.

- **Volume des appels entrants** : il représente les transferts réalisés par le Niveau 1 pour les questions complexes des usagers.

Un objectif ambitieux de 400 000 appels entrants sur les quatre secteurs a été fixé pour 2011. Le centre a enregistré 372 615 appels entrants soit 93,15 % de l'objectif mais aussi 13 % de plus que l'année précédente.

- **Taux de service** : c'est l'indicateur de qualité de service. L'objectif 2011 était fixé à 85 % et a été approché avec un taux moyen de 82,5 %.





- **Durée moyenne des appels** : indicateur d'efficacité, il mesure la rapidité de recherche et de décryptage des problématiques des usagers.

L'effectif cible de 2011 a été fixé à 6 mn. Sur l'ensemble des compétences, le centre enregistre 6'34 ce qui est un résultat très prometteur notamment au regard de la complexité des questions des usagers.

- **Durée moyenne d'attente** : indicateur de qualité et d'efficacité, il mesure l'adéquation des ressources envers la demande.

L'objectif général de 5 mn est atteint avec 4'01. Au détail, on constate que seul le secteur travail enregistre une durée d'attente légèrement supérieure en raison d'une inadéquation des effectifs à la charge de travail.

## Les autres activités

Les informateurs du centre d'appels interministériel ont participé à des interventions médiatiques. Ils ont enregistré des émissions radiophoniques sur France Info et Europe 1 et contribué à un reportage pour le journal télévisé de M6.

# éditer éditer éditer éditer

## L'ÉDITION PUBLIQUE

La direction de l'information légale et administrative est un des grands éditeurs publics sous ses marques La Documentation française et Journaux officiels. 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.

### Les publications

#### Éditeur de ses propres périodiques et collections

Tout en poursuivant une production fournie sur les grandes thématiques de l'actualité française, européenne et internationale – plus de 100 titres de périodiques et d'ouvrages pour un chiffre d'affaires de près de 2,5 millions d'euros –, le département des ressources et conseils éditoriaux s'est engagé dans une profonde redéfinition de son offre éditoriale sous marque « La Documentation française ».

#### La refonte de l'offre éditoriale

L'année 2011 a marqué un tournant décisif. Plusieurs études de lectorat et de positionnement des publications ont nourri la réflexion de groupes de travail co-pilotés par les responsables des départements des éditions et des ressources éditoriales. Le marketing et le commercial ont été étroitement associés à cette démarche collective.

Une ligne directrice s'est dégagée : segmenter davantage l'offre éditoriale de la Documentation française selon le type de public visé : expert, éclairé, profane.

Des décisions fortes ont été prises :

- arrêt fin 2011 des périodiques *Regards sur l'actualité*, *Problèmes politiques et sociaux* et *Grande Europe* ;
- rénovation profonde de la ligne éditoriale des *Cahiers français*, nouvelle maquette pour *La Documentation photographique*, *Questions internationales* et *Problèmes économiques* (pour cette dernière revue : passage à la quadrichromie, ajout d'un cahier supplémentaire et de 2 hors série) ;
- création d'une collection de poche, *Doc' en poche*, dont la série 1 « Entrez dans l'actu », lancée en février 2012, s'adresse au grand public ;

- enrichissement des sites internet : démarrage en octobre 2011 de «[Pages Europe](#)», courts articles en accès libre actualisant et mettant en valeur les publications vendues sur le site de La Documentation française ; lancement prévu en 2012 d'une rubrique expert publiant des articles signés et gratuits sur les politiques publiques sur le site [vie-publique.fr](#).
- renforcement des ressources humaines des collections existantes à potentiel de chiffres d'affaires ([FAC](#), [Notices](#), [Droits et démarches](#)).



## Périodiques : une baisse des résultats due à l'arrêt de certains titres

Le chiffre d'affaires total – abonnements et ventes au numéro – s'est établi à 1,618 million d'euros contre 1,844 en 2011, soit un recul de 12 %.

La raison principale de cette dégradation est l'arrêt en juillet 2011 de 3 périodiques : [Problèmes politiques et sociaux](#), [Regards sur l'actualité](#) et [Grande Europe](#). La baisse des reversements du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) ainsi que le report sur 2012 de 1 113 abonnements 2011 pris par l'intermédiaire des agences d'abonnements complètent l'explication de ces résultats.

Les 4 périodiques qui constitueront désormais l'offre éditoriale propre ont conservé leurs portefeuilles d'abonnés à l'exception de la Documentation photographique (- 12 %), qui reste cependant la première publication de la Documentation française avec une diffusion payante totale de 572 000 euros. Toutes ces revues feront l'objet d'une diffusion numérique au premier semestre 2012.

Les ventes aux numéros ont connu quelques beaux succès avec les [Cahiers français](#) « Comprendre les marchés financiers » et « Collectivités territoriales : trente ans de décentralisation » ont dépassé les 2 000 exemplaires en vente au numéro. « La Chine



et la nouvelle Asie» (2 000 ventes) ainsi que «L'internet à la conquête du monde» ont été des thèmes porteurs pour *Questions internationales*. *Problèmes économiques*, quant à lui, accordait une large place à la crise de la zone euro alors que *Regards sur l'actualité* retenait l'intérêt des lecteurs avec des numéros sur «La Question prioritaire de constitutionnalité (QPC)» et «L'avenir du nucléaire». *Problèmes politiques et sociaux* choisissait des thèmes originaux avec des numéros sur les «Réseaux sociaux» et «La désobéissance civile».

## Les collections : des progressions remarquables

Les collections affichent une progression de 2 % (781 000 euros), soit le meilleur résultat depuis trois ans. Cinq publications se détachent de l'ensemble :

- *Formation Administration Concours* confirme son succès avec un CA supérieur à 400 000 euros (+21 %). De nouveaux titres à l'instar de «Préparer les concours européens» vendu à 3 000 exemplaires ont rencontré un vif succès ;
- *Réflexe Europe* a bénéficié du lancement réussi de sa série «Débat» (CA 44 700 euros, soit +62 %) avec 4 titres parus en octobre 2011 dont «L'Euro est-il un échec ?» vendu à 2 000 exemplaires en quelques mois ;
- Les annuaires *Mondes émergents* et la collection *Documents d'études* avec des chiffres d'affaires plus modestes clôturent aussi l'année 2011 avec une progression supérieure à 10 % ;
- La collection des *Études* a conforté ses résultats d'ensemble (abonnement et vente aux numéros) : les titres comme «Les livres et le numérique» ou «La politique étrangère de la France» ont ponctué une programmation variée et de qualité.

En revanche, la collection des *Notices* connaît un nouveau recul (-22 %) malgré un CA qui reste substantiel (129 000 euros). La forte contraction des recettes (-45 %) de la collection *Découverte de la vie publique* s'explique par l'absence de parution en 2011, la nomination d'un nouveau responsable fin 2011 devant permettre le rétablissement de résultats plus conformes à l'audience de cette collection très appréciée.

### **«Bonne année la France», une édition de fin d'année sous la marque Documentation française : la presse en a beaucoup parlé !**

- «La nouvelle édition», diffusée en clair sur Canal Plus
- Une double page dans *Télé Loisirs* (tirage : plus de 1,2 million d'exemplaires/semaine)
- Présentation de l'ouvrage dans l'émission «Écrire la politique», diffusée sur LCP AN
- Interviews de Xavier Patier diffusées sur France Info et France Inter
- Relais de l'information au sein de la presse quotidienne nationale : *Le Figaro*, *Libération*...

Terminons sur une note d'optimisme en insistant sur le défi relevé du lancement en temps et en heure des 7 premiers titres de la collection *Doc' en poche* de la série «Entrez dans l'actu» et l'accueil prometteur des libraires (20 000 «notés» avant la mise en vente le 8 février 2012).

## La formation en ligne : une année de transition

Avec un chiffre d'affaires de 819 000 euros (TTC), l'activité de formation en ligne affiche un recul de 13 % par rapport à 2010, qui avait été, il est vrai, une année faste avec une progression de 40 % du chiffre d'affaires. La diminution du nombre des inscriptions aux examens d'entrée à Sciences Po (1 458 inscrits en première année et au master contre 1 708 en 2010) explique la totalité de ce recul qu'il faut attribuer notamment à la multiplication des offres concurrentes (blogs gratuits ou quasi gratuits de professeurs, préparations privées, etc.).

Voilà pourquoi, grâce à l'obtention du numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation auprès de la préfecture d'Île-de-France, le service de la formation en ligne a entrepris dès cette année de diversifier son offre en direction des administrations : une convention avec l'Éducation nationale d'un montant de 50 000 euros pour la formation des futurs professeurs chargés d'enseigner une introduction au droit en classe terminale, des formations à la légistique et à l'utilisation de Légifrance, le développement de modules pour la préparation des examens professionnels sont les premières concrétisations de cet axe désormais prioritaire.

2011 a aussi été marquée par l'adoption d'un outil plus performant. Grâce à la mobilisation sans failles des équipes, la nouvelle plate-forme Dokeos a pu ouvrir dans les temps et sans le moindre dysfonctionnement le 1<sup>er</sup> septembre 2011. Par son ergonomie, elle offre toute une gamme de services à même de séduire de nombreuses administrations à la recherche de formations de qualité et peu coûteuses.

## Les « Mercredis de la Documentation française »

La Documentation française organise régulièrement dans ses locaux des conférences débats sur des thèmes d'actualité en lien avec ses productions éditoriales. Les « Mercredis de la Documentation française » réunissent ainsi tous les deux mois pour un débat de fond en présence de personnalités et d'experts, universitaires, enseignants, chercheurs, étudiants, parlementaires, journalistes et responsables institutionnels. Elles sont ouvertes à tout public.

Cinq conférences ont complété en 2011 le cycle lancé en octobre 2009 :

- **« Réforme : mission impossible ? »**, le 9 février 2011, en présence de Lionel Jospin et de Nicole Notat.
- **« La vigne et le vin : un monde en fermentation ? »**, le 23 mars 2011, en présence d'Yves Bénéard, président de l'OIV.
- **« Le parlement, une réforme aboutie ? »**, le 18 mai 2011, en présence de Bernard Accoyer et de Jean-Jacques Hyest.
- **« Quel avenir pour le livre après la révolution numérique ? »**, le 28 septembre 2011, en présence de Jacques Toubon.
- **« Afghanistan : en sortir ou pas ? »**, le 30 novembre 2011, en présence de Jean d'Amécourt, ancien ambassadeur de France à Kaboul.

L'enregistrement intégral de chaque conférence est disponible sur le site [ladocumentationfrancaise.fr](http://ladocumentationfrancaise.fr)



## 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 DILA sous sa marque éditoriale 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 ou la réorientation de leur politique éditoriale. En 2011, elle a continué à renforcer et à multiplier ses partenariats avec elles, en répondant dans les meilleures conditions en termes de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe également par le développement de contacts plus en amont.

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

En 2011, plus d'une centaine d'administrations et organismes publics ont demandé à la DILA sous sa marque La Documentation française d'être leur éditeur et diffuseur, parmi lesquels : Armée de l'air, Assemblée nationale, Conseil d'État, Cour de cassation, Cour des comptes, ministère de la Justice et des libertés, Conseil supérieur de la Magistrature, ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE), Commission consultative du secret de la défense nationale, ministère de la Défense et des anciens combattants, Commission nationale de contrôle des interceptions de sécurité (CNCIS), Centre d'analyse stratégique (CAS), Direction de l'aménagement du territoire et à l'action régionale (DATAR), ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie, ministère du Budget, des comptes publics, de la fonction publique et la réforme de l'État, Groupe Caisse des Dépôts, Conseil d'analyse économique (CAE), Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne de la région Île-de France (CIG petite couronne), ministère du Travail, de l'emploi et de la santé, ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration, ministère de l'Écologie, du développement durable des transports et du logement, Pôle Emploi, ministère des Solidarités et de la cohésion sociale, ministère des Sports, Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), ministère de la Culture et de la communication, Direction générale des Patrimoines, Département des études, de la prospective et des statistiques, Direction des Archives de France, Haut Conseil de l'Éducation artistique et culturelle, ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, Observatoire de la vie étudiante (OVE), Association pour les études sur la Résistance intérieure, etc.

Très investie dans ses responsabilités, elle développe sa fonction de **conseil éditorial** en engageant les ministères et les autres organismes publics de toute nature (établissements publics, centres de recherche...) 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 – et par la stagnation

du marché du livre, son rôle a encore été en 2011 d'accompagner et d'orienter les projets d'édition des administrations afin de leur trouver une place – assortie d'un équilibre commercial et financier – sur le marché.

Le département des éditions a continué en 2011 à développer dans toutes ses dimensions sa mission éditoriale, sur les deux volets de son activité éditoriale : édition en compte propre et édition pour le compte de tiers sous la marque DF. Il s'est largement impliqué dans la refonte générale de l'offre éditoriale des périodiques et collections traditionnels de la DF le tout conduit en concertation avec d'autres départements et métiers de la DILA (ressources et conseils éditoriaux, commercial, marketing, communication).

**De façon générale, l'activité éditoriale sous la marque DF est restée très soutenue, avec une production éditoriale riche et diverse en nombre et type de titres édités (rapports publics, études, ouvrages au format de poche, guides, revues...), en partenariats divers et prometteurs nous conservant dans une très bonne position d'éditeur public de référence.**

L'activité d'éditeur, sous la marque « La Documentation française » portée par le département des éditions, a ainsi consisté, dans cette année de poursuite de changements institutionnels, à :

- garder intact et développer encore les contacts avec les auteurs qui nous ont renouvelé leur confiance ;
- continuer à tisser des liens riches et fidèles avec les administrations et institutions publiques ;
- nouer de nouveaux partenariats en faisant connaître toutes les potentialités de la DILA et l'essor progressif du marché de l'édition numérique et multisupport ;
- maintenir à flot et développer les collections d'ouvrages existantes en faisant connaître davantage encore notre rôle de conseil éditorial.

**En 2011**, la Documentation française a édité **376 nouveautés** soit **198** ouvrages, **112** titres de périodiques et 56 brochures se répartissant ainsi :

- **112** publications en propre (dont **31** ouvrages et **71** périodiques papier et **10** périodiques en ligne) ;
- **264** publications pour le compte des administrations (dont **167** ouvrages, **41** périodiques et **56** brochures).

## Les publications marquantes de l'année

Les publications éditées par la Documentation française en 2011 pour le compte de partenaires administratifs sont nombreuses. Le tableau suivant présente l'essentiel de l'activité.



Les éditions pour le compte des Institutions	
Centre d'analyse stratégique (CAS)	Douze nouveaux Rapports et documents : <i>Les nouvelles mobilités, Pour une consommation durable, Le fossé numérique, France 2030, Le calcul du risque, La voiture de demain, Les défis de l'accompagnement du grand âge, Travail et emploi dans 20 ans, Le TGV dans le monde, L'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs, Une ambition spatiale pour l'Europe, Les aides publiques dommageables à la diversité</i>
Comité de l'École nationale de l'Administration	<i>Promotion Jean Moulin : 1948-1949</i> <i>Croix de Lorraine : février 1947-décembre 1948</i>
Comité interministériel de contrôle de l'immigration	<i>Les orientations de la politique de l'immigration – Rapport 2009</i>
Commission des archives de la V <sup>e</sup> République	<i>Archives constitutionnelles de la V<sup>e</sup> République vol. 5</i>
Commission nationale consultative des Droits de l'Homme	Deux rapports annuels <i>Les droits de l'Homme en France, La lutte contre le racisme et la xénophobie</i>
Conseil d'analyse économique (CAE)	Six nouveaux rapports : <i>CAE n° 95 : Évaluer la performance économique – CAE n° 96 : Banques centrales – CAE n° 97 : Valoriser le patrimoine culturel de la France – CAE n° 98 : L'émergence de la Chine – CAE n° 99 : Réformer le système monétaire international – CAE n° 100 : Crise et croissance</i> Deux ouvrages dans la collection de poche : <i>Refonder le droit social – Quelles leçons de la crise pour les banques centrales</i>
Conseil d'État	<i>Rapport public 2011</i> <i>Réflexions sur l'institution d'un parquet européen, dans la collection des études</i> <i>Le droit européen des droits de l'Homme – collection Droits et Débats</i>
Conseil d'orientation des retraites (COR)	Un ouvrage : <i>Les 10 ans du COR</i> (Actes de colloque)
Conseil supérieur de la Magistrature	<i>Rapport d'activité 2010</i>
CNIL, CNCCFP	Rapports d'activité
Cour des comptes	21 titres (rapports annuels, rapports financiers, Sécurité sociale, 15 rapports publics thématiques). Rattachés à la Cour des comptes, deux volumes pour le Conseil des prélèvements obligatoires (CPO), le rapport annuel des SPRD (Droits des auteurs et artistes interprètes) Un ouvrage hors collection Philippe Séguin : <i>Philippe Séguin, un Premier président dans la République – discours 2004-2009</i> Dans la collection Philippe Séguin pour le Comité d'histoire de la Cour des comptes : <i>La Cour des comptes pendant les années noires (1939-1945)</i>
Cour de cassation	Rapport annuel
MIVILUDES	<i>Rapport annuel 2010</i> Impression et diffusion de la <i>Lettre bimensuelle</i> <i>La protection des mineurs contre les dérives sectaires</i>
La collaboration avec les différents ministères	
Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie	<b>Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) :</b> <i>deux rapports sur la propriété intellectuelle, et Rapport de la Commission permanente de concertation des services 2010</i> <b>Direction générale des finances publiques (DGFiP) :</b> <i>cinq nomenclatures actualisées (M52, M21, M4, M14 et M49)</i> <b>Direction des affaires juridiques (DAJ) :</b> <i>Vade-mecum des aides d'État – 3<sup>e</sup> édition 2011</i> <b>Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) :</b> <i>Rapport Guégot – égalité hommes-femmes dans la fonction publique</i>
Ministère de la Défense et des anciens combattants	<b>Pour l'Armée de l'air-CESA :</b> <i>Stratégie aérospatiale n° 2 : Politique, défense, puissance : 30 ans d'opérations aériennes – Actes de colloque</i> <i>Stratégie aérospatiale n° 3 : Bombarder pour vaincre</i> <i>Stratégie aérospatiale n° 4 : Envol vers 2025 – Réflexions prospectives sur la puissance aérospatiale</i> <b>Pour l'armée de Terre :</b> <i>revue Inflexions, avec trois numéros : Que sont les héros devenus, Hommes et femmes frères d'armes ? et Partir</i>



MILDT, Gendarmerie nationale, ministère de la Justice et des libertés, police nationale, Douanes et droits indirects	<i>La culture du cannabis en intérieur</i> <i>Les collectivités territoriales face aux conduites addictives</i> <i>Repères pour une politique de prévention des risques en milieu professionnel</i>
Ministère de la Justice	Rapport annuel du Service central de prévention de la corruption
Ministère de l'Écologie, du développement durable des transports et du logement ; ministère de l'Équipement	<i>Jean-Eudes Roullier, un pionnier des politiques de l'espace urbain</i> <b>PRÉDIT</b> : Transports terrestres : de la sécurité à la qualité <b>Mission Navigation de plaisance</b> : Livret du candidat à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur, un retraitage à 10 000 exemplaires <b>ANRU</b> : Les quartiers en mouvement <b>Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées (DIHAL)</b> : Le logement social en Europe (+ version anglaise) <b>DSCR</b> : Bilan annuel de la sécurité routière ; Guide d'accompagnement juridique des victimes de la route et de leurs familles ; Code de la conduite ; des livrets d'apprentissage, des dépliants et flyers
DATAR	Collection de poche « Territoires en mouvement » : <i>Coopération transfrontalière</i> Collection « Territoire 2040 » n° 3 <i>Des systèmes spatiaux en perspective</i> ; n° 4 <i>Des systèmes spatiaux en prospective</i> Collection « Travaux » n° 13 <i>Pratiques d'aménagement du territoire en Chine</i> n° 14 <i>Les observatoires territoriaux. Sens et enjeux</i> <i>La périurbanisation : problématiques et perspectives</i> n° 8 retraitage
Ministère de la Culture et de la communication	<b>DEPS</b> : Les chiffres clés et les mini-chiffres clés de la Culture <b>Comité d'histoire</b> : Pour une histoire des politiques culturelles dans le monde ; Le fil de l'esprit – Augustin Girard <b>Cerlis\ Direction générale des Patrimoines</b> (coll. « Musées-Mondes ») : <i>Musées et développement durable</i> ; <i>La fabrique du musée de sciences et sociétés</i>
Ministère de l'Éducation nationale	<i>Rapport du médiateur de l'Éducation nationale</i> <i>Rapport 2010 de l'IGEN/IGAENR</i> <b>OVE-CNOUS</b> : Les mondes étudiants – Enquête Conditions de vie 2010 ; Les étudiants et le mérite (dans la coll. « Études & recherches »)
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche	Annuaire des bibliothèques universitaires. Données 2008
Ministère du Travail, de l'emploi et de la santé, solidarités et cohésion sociale	<b>DREES</b> (Direction de la recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques) : – <i>La Revue française des Affaires sociales</i> : L'interruption volontaire de grossesse, Le métier de médecin et Politiques sociales locales <i>Rapport 2011 de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle</i> <i>Rapport triennal de l'Observatoire national sur la formation, la recherche et l'innovation sur le handicap (2011)</i> <i>Rapport 2010 du Conseil national consultatif des personnes handicapées</i> <b>DICOM</b> (Délégation à l'information et à la communication) – Collection « Transparences » : <i>Le salaire</i> (4 <sup>e</sup> édition) <i>Le CDD et le travail temporaire</i> (4 <sup>e</sup> édition) <i>Les congés du salarié</i> (4 <sup>e</sup> édition) <i>Les ruptures du contrat de travail</i> (2 <sup>e</sup> édition), <i>Durée et aménagement du temps de travail</i> – « Les indispensables » : <i>Guide pratique du droit du travail</i> (1 <sup>re</sup> édition) – « Les indispensables jeunes » : <i>Se former en alternance</i> (2 <sup>e</sup> édition) <i>Stage en entreprise</i> (4 <sup>e</sup> édition), <i>Guide de l'apprenti</i> (5 <sup>e</sup> édition), <i>Premier emploi, quels sont vos droits ?</i> (5 <sup>e</sup> édition) <b>DARES</b> (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue <i>Travail et Emploi</i> , 4 numéros. <b>Haut Conseil santé publique</b> – Trois collections d'ouvrages, avec les parutions des titres suivants : <i>Évaluation du plan pour préserver l'efficacité des antibiotiques 2007-2010</i> <i>Évaluation du Plan national Bien vieillir 2007-2009</i> <i>Les maladies infectieuses émergentes : état de la situation et perspectives</i> <i>Évaluation du Plan d'amélioration de la prise en charge de la douleur 2006-2010</i> <i>Évaluation du Plan Psychiatrie et Santé mentale 2005-2008</i> – Revue <i>Les actualités et dossiers en santé publique</i> , 6 numéros/an

Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration	Fichiers de police et de gendarmerie en France. Une nouvelle étape vers une nécessaire transparence.
Ministère des Affaires étrangères et européennes :	Deux ouvrages non commercialisés : <i>Pays émergents, analyse politique</i> et <i>La France en Asie-Océanie</i> , 36 brochures dans plusieurs langues. Pour l'Assemblée des Français de l'étranger : <i>Répertoire des élus</i> et <i>Rapport d'activité</i> . Pour la Direction de la Coopération de Sécurité et de Défense revue <i>Partenaires Sécurité Défense</i> (3 fois par an), une brochure.
<b>La collaboration avec les autres organismes publics</b>	
AFHJ	<i>Territoires et lieux de justice</i> (coll. Histoire de la justice)
AFPA	Rapport du Comité d'évaluation du 3 <sup>e</sup> contrat de progrès entre l'État et l'Afpa
AMF	Recueil de jurisprudence 2010
Autorité de la concurrence / Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques	<i>Rapport annuel 2010 de l'Autorité de la concurrence</i> <i>Outre-mer – Dynamiser la concurrence, au service de tous</i> (coll. Déclic n° 1) <i>Culture, médias et concurrence</i> (coll. Déclic n° 2) <i>Rapport annuel 2010 du Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques</i>
CERIC	<i>Droit de réutilisation et exploitation commerciale des données publiques ;</i> <i>La relation juge-expert dans les contentieux sanitaires et environnementaux ;</i> <i>L'implication des entreprises dans les politiques climatiques – Entre corégulation et autorégulation</i>
CIG petite couronne	<i>Nouvelle édition du Recueil de jurisprudence administrative applicable aux agents territoriaux</i> <i>Répertoire des carrières territoriales (mises à jour des trois volumes)</i> <i>Mensuel « Informations administratives et juridiques »</i> <i>Neuf titres parus dans la collection des « Annales corrigées »</i>
CCNE	Éthique et recherche biomédicale / rapport 2010
Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP)	Un ouvrage dans la collection de poche « Développer et entreprendre » : <i>L'urbanisme, nouvel atout pour le commerce</i>
CNVA	<i>Bilan de la vie associative 2008-2010</i> <i>Guide pratique des règles comptables et financières</i>
Commission de sécurité des consommateurs	Rapport annuel 2010
INHESJ	Les cahiers de la sécurité (trimestriel)
HALDE	<i>Discrimination dans l'emploi</i> <i>Orientation scolaire et discrimination. De l'(in)égalité de traitement selon l'origine</i> <i>Orientation scolaire et discrimination. Quand les différences de sexe masquent les inégalités</i> <i>Abécédaire des discriminations</i>
HCI (Haut conseil à l'intégration)	<i>Les défis de l'intégration à l'école</i> <i>La France sait-elle encore intégrer les immigrés ?</i>
Mission de recherche Droit et justice	<i>Le viol, aspects sociologiques d'un crime</i>
OFPPA (Office de protection des réfugiés et apatrides)	Au cœur de l'OFPPA
OSEO	PME 2011 – Rapport OSEO sur l'évolution des PME
Préfecture de police de Paris	Magazine trimestriel « Liaisons », dont un n° spécial : Cinquante ans de la vie parisienne vue par la Préfecture de police

## La poursuite des coéditions et partenariats

La collection « Récits primordiaux » créée en partenariat avec l'**IESR** (Institut Européen en sciences des religions), à destination des parents et enseignants, autour des grands mythes et des grandes figures s'est enrichie d'un nouveau titre : *Muhammad*.

Fruit du partenariat avec l'Assemblée nationale, la collection « Tribuns » s'est enrichie d'un nouveau titre : *Victor Hugo, l'universel*.

## Le développement de l'édition numérique et multisupport

2011 a été marqué également par le développement et la poursuite de quelques éditions multisupport :

- le *Médiasig* 2011 et le *Répertoire de l'administration française* édités en version papier traditionnelle et version papier et numérique couplée ;
- 10 numéros exclusivement numériques de *Grande Europe* ;
- 15 versions numériques de titres édités en propre connaissant par ailleurs une version papier (*Regards sur l'actualité, Questions internationales, une Étude*) ;
- 15 versions numériques de titres édités pour le compte d'administrations connaissant par ailleurs une version papier (*IAJ, CJFI*).

**Ainsi, l'édition numérique totalise 42 numéros ou titres commercialisés en 2011.**

## La presse et le travail avec les partenaires et les administrations

Le service de presse de la DILA travaille en collaboration avec les services de communication des partenaires : mise en ligne de leurs communiqués de presse sur [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr) et échange de fichiers presse notamment pour :

- le n° 74 de la revue **ADSP** « Les ARS, un an après » ;
- trois titres de la collection « Stratégie aérospatiale » du **CESA** : « Bombarder pour vaincre », « Envol vers 2025 », « Politique, défense, puissance : 30 ans d'opérations aériennes » ;
- « Au cœur de l'Ofpra. Demandeurs d'asile et réfugiés en France » pour l'**Ofpra** ;
- la **FNEP** (Fondation Nationale Entreprise et Performance), pour la remise de son rapport ;
- « L'abécédaire des discriminations » de **la Halde** ;
- les deux premiers titres du **Comité d'histoire de la Cour des comptes** : « La Cour des comptes et le contrôle de l'ARC », « la Cour des comptes pendant les années noires (1939-1945) ».



# La documentation

## Se rassembler pour un meilleur service

Trouver des voies pour moderniser la fonction « soutien documentaire » dans les services du Premier ministre, tel fut l'objectif d'un Comité ad hoc institué au printemps à la demande du secrétaire général du Gouvernement. En son sein, la DILA a tenu une place toute particulière, à double titre : son président en était le Directeur, M. Patier, et le Centre de documentation constituait la colonne vertébrale d'une mutualisation des fonds documentaires classiques. Plusieurs ateliers ont jeté les bases d'une collaboration future et ont permis de dresser un état des lieux des ressources : volumétrie, nature, ressources humaines, activités et métiers présents, pistes de rationalisation par regroupement des sources et des procédures (marchés, consortiums, etc.). Cet important matériel et les analyses effectuées pourront être réutilisés le moment venu.

## Vers la numérisation des fonds

Pôle associé de la BNF (Bibliothèque nationale de France), la bibliothèque patrimoniale sur l'Afrique et les colonies fait l'objet d'un programme de numérisation sur les sources juridiques. À ce titre, c'est le « Journal officiel de l'Afrique Équatoriale française » qui a été retenu. Une fois réalisé, ce corpus numérique sera implanté sur un serveur OAI de la DILA et moissonnable par Gallica. Il sera également accessible sur le site de l'institution. L'année écoulée a été consacrée à la mise au point de deux marchés : numérisation, et intégration des données.

Parallèlement, le Département a contribué à l'enrichissement de la « Bibliothèque des Rapports publics » : une sélection des rapports publics anciens mais faisant référence a été réalisée, pour laquelle le Centre de documentation a fourni les originaux.

Le microfilmage de la remarquable collection des *Dossiers internationaux* sur support papier s'est achevé fin 2011. La question de sa mise en valeur après numérisation reste posée.



## L'information du public : sur place mais aussi « à distance »

Si l'activité d'accueil du public sur place est bien connue, celle qui consiste à informer les usagers par d'autres canaux l'est moins. Ainsi le Département des Centres documentaires a pris en charge la réponse aux courriers, courriels et appels téléphoniques provenant de diverses catégories d'usagers en quête d'information sur les publications officielles, voire de reproduction des textes épuisés. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'ampleur de cette activité nouvelle.

	Par an (2011)	Par jour
Lecteurs	11 324	45
Recherches	17 380	67
Dont :		
– sur place (salles)	10 486	40
– courrier	1 687	7
– courriel	3 688	14
– téléphone (appels)	1 519	6
Photocopies de documents	27 649	105

## La production numérique des Centres documentaires

L'activité de production documentaire en ligne a été marquée en 2011 par le passage à la version V4 du site *ladocumentationfrancaise.fr* en fin d'année. Une importante phase de préparation a impliqué le Département (sélection et relecture des dossiers d'actualité à transférer, relecture de la chronologie, nouvelle indexation, etc.).

Produit phare, la rubrique des **Dossiers d'actualité**, dont la responsabilité incombe au Département des Centres documentaires depuis 2010, a poursuivi un rythme de parution mensuelle, avec un équilibre entre les thèmes portant sur la France et l'international. A noter : pour la première fois, les dossiers sur la France ont tous été supervisés et réalisés par le Département.

### Les Dossiers d'actualité sur *ladocumentationfrancaise.fr*

#### France

- *La dépendance des personnes âgées*
- *L'État et la sécurité intérieure*
- *La réforme des collectivités locales*
- *L'industrie automobile, un secteur en mutation*

#### International

- *Le pétrole, un enjeu international*
- *Côte d'Ivoire : une succession manquée*
- *La présidence de Barack Obama : Yes we can ('t) ?*
- *L'ONU, acteur de la paix dans le monde*
- *L'Afghanistan en guerre, dix ans après le 11 septembre*

#### Union Européenne

- *L'élargissement de l'Union européenne, nouveaux défis*

Autre produit numérique, la **Chronologie** internationale a adopté une nouvelle répartition des zones géographiques. D'autre part, le passage au CMS Ez publish a entraîné des évolutions dans la manière de présenter les informations : chaque élément de la chronologie devient en effet une « brève » indépendante et publiée comme telle ; elle doit donc être systématiquement contextualisée, voire présenter quelques éléments d'analyse, ce qui en renforce l'intérêt pour l'internaute.

## Les actions d'information sur l'Union européenne

Pôle documentaire de référence sur l'Union européenne, et Centre d'information Europe Direct dépendant de la Commission, le Centre de documentation a une fois encore multiplié les actions à destination du grand public.

**Sous l'angle rédactionnel**, les documentalistes spécialisées dans les questions européennes ont assuré une production nourrie, sur des supports variés :



- Brochure sur la réforme du budget de l'Union européenne à large diffusion.
- Bibliographies sur la Pologne et la politique d'immigration de l'Union européenne.
- Fiche pays et présentation des priorités de la présidence semestrielle.
- Brèves pour la revue en ligne « Grande Europe ».

**Des manifestations et partenariats** ont complété ce dispositif promotionnel :

- Organisation d'un petit déjeuner sur l'avenir des politiques agricoles et de cohésion à l'heure des crises (avec Toute l'Europe).
- Participation aux Journées de l'Europe (du 7 au 9 mai) sur le parvis de l'Hôtel de Ville de Paris (avec la Maison de l'Europe).
- Co-organisation de la présentation du portail des statistiques européennes Eurostat (avec la Représentation de la Commission européenne à Paris).
- Interview de la responsable du Département, pour présenter les activités européennes de la DILA et du CIED au magazine en ligne Canal Académie (Myriam Lemaire).

**Le public-cible des enseignants** a fait l'objet d'une attention particulière qui s'est traduite par :

- Le lancement d'une collaboration avec la Délégation académique aux relations européennes et internationales et à la coopération (DAREIC) de Paris, dans le but de promouvoir les ressources européennes auprès des Enseignants-référents à l'action européenne et internationale.
- L'organisation d'une formation à la recherche documentaire pour le niveau lycée (1<sup>re</sup>), pour les élèves du lycée Behal de Lens, et d'une session thématique (sur les institutions et procédures législatives) niveau collège (3<sup>e</sup>), pour les élèves du collège Victor Hugo de Paris 3<sup>e</sup>.

## Le service bibliographique

Le **Service bibliographique**, au sein de la direction de la Communication, est chargé de répondre aux diverses questions sur les produits de la DILA, l'institution et ses services. Les recherches sont menées pour un public d'enseignants, d'étudiants, d'administrations... et à la demande d'autres services de la DILA. Des listes thématiques et bibliographiques sont élaborées à l'occasion d'événements tels que les *Mercredis de la DF*, les remaniements ministériels, des rencontres, des partenariats...

Parmi les thèmes phares de 2011, on retiendra : la crise monétaire, les institutions françaises, le logement, la dépendance, l'Afghanistan, les révolutions arabes, les concours administratifs.

---

**Les chiffres de l'année** : 2044 recherches (1 147 appels téléphoniques, 805 mails, 22 lettres et fax ainsi que 67 listes bibliographiques).

---

## L'imprimerie

2011 a été une année de transition avec l'installation de la nouvelle rotative, un projet essentiel pour proposer de nouveaux services, qui a demandé d'adapter tout au long de l'année l'organisation de la production et parfois de l'assurer sur des cycles de nuit.

L'imprimerie de la DILA a connu un changement de cap majeur au cours de ces dernières années qui l'a conduite à se positionner avec son catalogue de prestations sur un marché adapté à ses moyens et à ses atouts.

Une démarche commerciale a été réalisée pour faire connaître son savoir faire. Une dizaine de visites de l'imprimerie ont été organisées, notamment pour les ministères des Finances, de la Justice, de l'Intérieur, de l'Écologie, de la Ville, et pour l'INSEE.





### Moments clés de 2011

- **Janvier** : La présidence du réseau interministériel « reprographie » que la DGME avait lancé quelques mois plus tôt pour organiser, rationaliser et optimiser l'exploitation des sites de production de reprographie des administrations centrales est confiée à la DILA. Au 1<sup>er</sup> juin, signature d'une convention interministérielle, qui a pour objet de fixer un cadre de réalisation de travaux de reprographie entre les ministères. Les signataires ont développé leur partenariat selon les besoins en réalisant des conventions bilatérales pour s'engager sur des volumes ou des spécificités de produits. La DILA, imprimeur offset, est sur le point de signer une convention bilatérale pour des travaux d'impression avec le ministère de la Défense.
- **Avril** : À l'issue d'une préparation technique, la DILA obtient la certification PEFC. L'imprimerie doit s'assurer régulièrement du suivi des procédures administratives et techniques par la chaîne de contrôle PEFC. Le label PEFC (Program for Endorsement of Forest Certification Scheme), créé en 1999 à l'initiative de professionnels européens de la forêt et du bois, veut répondre au principe de développement durable défini lors de la Conférence interministérielle d'Helsinki de 1993. Le PEFC atteste que le bois des produits marqués a été récolté dans des forêts dont les propriétaires se sont engagés à respecter les règles de la gestion forestière durable. Aujourd'hui, environ 200 millions d'hectares de forêts sont certifiés PEFC dans le monde.
- **Mai** : Dans le cadre de sa politique de développement durable, la DILA lance la démarche pour obtenir la norme ISO 14001 en 2012 qui impactera fortement l'imprimerie.
- **Juillet** : Réalisation du périodique bimensuel « Problèmes économiques » sur les presses de la DILA.
- **Août** : Production des publications régaliennes sur la nouvelle rotative (lois et décrets, BOAMP, BODACC, etc.).
- **Octobre** : Lancement du projet d'impression à la demande afin d'éditer les ouvrages de la bibliothèque des rapports publics. L'offre de service permettra de positionner l'éditeur DILA sur des ouvrages encore non diffusés dans une version papier. Il est prévu en 2013, selon les résultats, de l'étendre à l'ensemble du catalogue de l'éditeur DILA pour les titres épuisés.
- **Décembre** : Internalisation de la photogravure du périodique « Documentation photographique ». La DILA, pour proposer les meilleurs services aux administrations, a lancé le projet de web to print. Ce projet sera mené avec le ministère de la Défense qui dispose également de moyens de production offset.

### Le catalogue

L'imprimerie a confirmé par la qualité de ses travaux tous les efforts réalisés ces dernières années sur toutes les étapes de la chaîne graphique.

L'imprimerie répond à de nombreux travaux d'impression quadrichromie sur des supports très différents : couché, offset, bouffant... Le nouveau marché papier permet de proposer de nombreuses références car il est ouvert sur l'ensemble du catalogue du titulaire. Les contraintes techniques de la reliure et le format 8 poses sont les principales limites des prestations offertes par l'imprimerie de la DILA.

L'imprimerie peut proposer également l'accompagnement d'une modernisation de processus et d'ouvrages. Cela a été le cas avec l'impression des Avis du Conseil économique, social et environnemental (CESE). L'institution souhaitait proposer un nouveau produit plus moderne avec une diffusion plus importante. En quelques semaines, le CESE a disposé des outils en interne pour élaborer chaque avis conformément à l'environnement graphique DILA afin de transmettre un livrable BAT.



## La modernisation

La fusion des ateliers de brochage et de l'expédition s'est confirmée par le suivi de l'acquisition des compétences des opérateurs de l'atelier.

Un nouveau CtP (*Computer to plate*) compatible avec l'utilisation d'encre UV a été installé en 2011 dans le cadre du projet rotative.

L'arrivée de la nouvelle rotative avec sa sortie monochrome positionne encore plus l'imprimerie de la DILA comme l'imprimeur de référence pour l'administration. Elle sera encore renforcée avec la sortie polychrome avec sécheur UV qui devrait être opérationnelle à l'été 2012.

Enfin, la DILA a réalisé de nouveaux marchés d'impression et de fournitures de papier adaptés aux futures prestations graphiques permettant d'obtenir des conditions financières satisfaisantes. Par ailleurs, il a été préparé un marché papier pour la nouvelle rotative et ainsi répondre à des produits de communication ou d'édition en proposant un service réactif et de qualité.

## L'activité

En 2011, le nombre de commandes a été de 3293 dont 434 au bénéfice des administrations contre 3205 en 2010. Cette progression est due en partie au développement de l'activité au service des administrations (+ 72 commandes en 2011).

Les processus de fabrication de l'imprimerie DILA.

### > Rotative monochrome

Les publications JO dont les lois et décrets, BODACC, BOAMP, BODMR, débats...



## > Feuilles

Travaux polychromes sur tous types de support, les parutions internes comme « Questions internationales », « Problèmes économiques », FAC ; mais aussi au bénéfice des administrations, comme les avis du CESE, les rapports de la Cour des comptes, le Bulletin de la Préfecture de police.

## > Presse numérique monochrome

Toutes les conventions collectives, codes des journaux officiels et quelques rapports publics.

### Le Prépresse

Tout en assurant les travaux sur les publications régaliennes, le secteur prépresse s'est tourné vers des travaux à forte valeur ajoutée, notamment pour la réalisation de :

- 4 rapports (CNC DH, ONPHRI, OBIACU, ABÉCÉDAIRE) ;
- 6 revues « Questions internationales » ;
- Modernisation de la production des avis du CESE ;
- MAE « collection évaluations » : CD de 100 à 250 ex (impression/gravure) ;
- Bilan social de la DSCR.

Internalisation de la photogravure de la revue « Documentation photographique ».

Le nombre de pages pondérées est de 564 769 contre 546 436 en 2011 soit une augmentation de 3 %.

Il est rappelé que la mesure de l'activité prodéditoriale s'effectue par le relevé du nombre de pages pondérées en fonction de la valeur ajoutée apportée à chacune des publications. Cet indicateur a pris en considération également le fait que les équipes éditoriales et de production se trouvaient mutualisées.



## La presse

La démarche commerciale associée à un fort investissement dans la qualité des acteurs de la chaîne graphique ont permis de répondre à un plus grand nombre de travaux d'impression :

- Problèmes économiques à partir du 28 juin ;
- Guide des victimes de la route – 30 000 ex (DSCR) ;
- Affiches et dépliants « visage découvert » (400 000 ex.) ;
- Mailing EIRL (1 400 000 ex.)

La mesure de l'activité d'impression a pris en compte le nombre de couleurs d'impression pour pondérer le nombre de pages tirées, ceci pour relever la valeur ajoutée apportée par le nombre de couleurs de l'imprimé.

### > Pages imprimées

Le nombre de pages imprimées est de 494 067 contre 475 618 en 2010. Cette légère progression est due aux bulletins des annonces légales et à la production des brochures de la marque La Documentation française. Le volume de pages imprimées pour le compte de cette marque a progressé à 94 349 contre 77 119 pages en 2010.

### > Pages tirées

La dématérialisation des périodiques JO a généré une forte diminution du nombre d'abonnés. Le nombre de pages tirées a été de 1,065 contre 1,238 milliard en 2010 soit une diminution de 14 % (2008 : 1,774 milliard). Cela sera d'autant plus en 2012 avec la fin de l'impression du BOAMP.



Au contraire des périodiques JO qui connaissent depuis plusieurs années une diminution de leur volume, les ouvrages et périodiques de la marque DF progressent de plus de 29 % pour afficher 269,64 millions contre 209,314 millions de pages tirées en 2010. Malgré la diminution des tirages, l'internalisation du périodique « Problèmes économiques », les avis du CESE avec une plus large diffusion ont permis d'augmenter les volumes d'impression.

### La finition

La mesure du secteur « finition » prend en considération la valeur ajoutée en fonction des processus. La page A4 est pondérée selon la reliure et les postes exploités.

En 2011, le secteur de la finition a traité 1 404 760 000 pages contre 1 570 350 000 en 2010 soit une diminution de 10 % (rappel : 1 340 520 000 pages en 2009).

Le poste, qui a connu quelques difficultés à certaines périodes, a été le pliage. Les arrivées conjuguées d'une nouvelle plieuse et de la rotative permettront de supprimer ce goulot.

### L'expédition en nombre

Le nombre d'exemplaires expédiés pour les publications DILA (marque JO et DF) a diminué de - 16 % en 2011, pour atteindre 5 050 000 contre 6 000 000 plis en 2010.

Cette régression est liée essentiellement à la baisse des abonnés.

Les expéditions des imprimés de la marque DF et autres administrations représentent 348 000 colis soit moins de 7 % du volume expédié. Cette activité au bénéfice des administrations reste stable, elle est proposée aux administrations lors de leurs commandes de travaux d'impression.

Le traitement des fichiers « abonnés » des publications DF et des clients est réalisé au sein du département des impressions afin de les rendre compatible à l'environnement de l'outil de la chaîne d'expédition.

### La sous-traitance

Pour des raisons techniques et de charge, la DILA a dû externaliser des travaux à hauteur de 1 514 000 €. Cela représente 267 dossiers dont 46 de prestations prépresse.

Pour les travaux d'impression, 148 commandes ont été nécessaires pour les travaux au bénéfice des administrations.

Parmi les principales explications de l'appel à la **sous-traitance**.

### > Les produits hors catalogue (66 commandes)

Les produits hors catalogue ne sont pas réalisés dans nos ateliers faute de spécificités techniques hors normes DILA et dont la productivité ne pourrait être assurée de manière raisonnable :

- Projetables réalisés pour le périodique « Documentation photographique » ;
- Reliure wire'o ;
- Chemises avec rabat et découpe ;
- Carte avec vernis UV sélectif ;
- Travaux de tables (collage de CD, insertion de marque page...).

La DILA fait appel à un CAT pour tous les travaux de tables notamment d'insertion de marque page, de collage de CD ou mise en place de bandeau sur ouvrage.

### > La reliure cousue (64 commandes)

La DILA n'a pas vocation à aller sur ce type de marché. Le PUR doit être fortement conseillé aux administrations pour des raisons économiques et de service. Technologie de colle, le PUR (colle Polyuréthane) permet une résistance de l'ouvrage comparable à celle de la couture. Très apprécié, plus esthétique que le collé, ce type de reliure demande cependant un délai supérieur au PUR.

### > La charge (52 commandes)

Le transfert de plusieurs dossiers sur la rotative réalisés à ce jour sur les presses feuilles permettra de libérer des espaces temps pour des travaux sous traités.

## La qualité

La démarche qualité initiée en 2009 permet d'améliorer les résultats de l'imprimerie notamment sur les délais et la qualité du produit. Notre démarche a permis d'analyser 92 dossiers. La surconsommation de CO2 relevé durant cette démarche est de 13 t/CO2, en diminution de 10 % par rapport à 2010.

## La consommation papier

### Chiffres clés

- une forte consommation sur les presses feuilles sur les 12 premiers mois de l'année : + 42 %. Cette tendance confirme la progression de notre activité « commerciale » ;
- le taux de gâche des presses feuilles est de 8,7 % qui se stabilise par le fait d'un investissement important des acteurs de la chaîne graphique ainsi qu'une maîtrise sur les travaux polychromes ;
- une diminution de 26 % de la consommation bobine en 2011 due en grande partie par la réduction des abonnements.

### > Feuilles

La consommation en 2011 a été de 627 t contre 443 t en 2010. Cela affiche une progression de **+42 %** par rapport à 2010.

### > Bobines

La consommation mensuelle a été de 1 882 tonnes contre 2 533 tonnes en 2010 ce qui représente une diminution de 26 % pour l'année 2011. La gâche est plus importante en 2011 : 14,2 % contre 13,7 en 2010 (45 g : 13,7 % contre 12,7 %). Cette dégradation s'explique par la nette diminution des abonnés notamment sur les BODACC qui nous amène de caler sur rotative des titres inférieurs à 500 ex. ainsi que pour des raisons plus techniques : le passage de 96 à 64 pages par tour (multiplication des calages), ainsi qu'une sortie encartée durant plusieurs périodes de l'année (étape supplémentaire d'encartage).

## L'évolution

L'imprimerie de la DILA disposera d'outils performants sur l'ensemble de la chaîne graphique à l'automne 2012. Son programme d'investissement 2012 porte sur l'acquisition d'une pelliculeuse, d'une plieuse avec marge à palette, d'un stacker palettiseur à cartouche.

Des études d'opportunité pourraient affermir l'imprimerie sur le marché des prestations d'impression, relativement à l'utilisation de la colle PUR et d'une solution de presse numérique associée à la chaîne de finition.

Seront également portés les projets traitant les workflow comme l'impression à la demande, le web to print et l'installation d'un outil collaboratif en prémédia. Ces derniers ajustements sur les outils permettront d'équilibrer les postes de production sur l'ensemble de la chaîne graphique.

La dématérialisation du BOAMP en 2012 conduira à constater une diminution des volumes traités. Cette évolution sera la confirmation que l'imprimerie de la DILA entre dans une nouvelle ère qui proposera de nombreux services de qualité aux administrations avec des outils performants et une réactivité indispensable pour satisfaire les attentes sur les délais de fabrication de l'imprimé, enjeu de l'imprimeur.

Enfin, une modernisation de l'ensemble des processus devra être menée pour améliorer la performance de l'outil industriel. La démarche « qualité » sera le levier nécessaire pour répondre à ces objectifs comme elle a été menée pour obtenir la certification PEFC. Cela sera le cas pour l'ISO 14001 et le système de management environnemental et confirmé par la suite à l'horizon 2013-2014, lors de la conduite de la certification 9001.





# L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

## La mercatique

L'année 2011 a été riche d'événements et d'actions menées par le département de la mercatique.

### Marketing stratégique : des enquêtes et des études

Pour répondre à sa mission de conseil interne en marketing stratégique, le département a mené plusieurs études sur des produits et services développés par la DILA. Parmi ces études, on remarquera tout particulièrement :

- l'étude de positionnement du BOAMP au sein de l'offre marché public en France, dont les préconisations vont servir en 2012 et en 2013 au lancement d'une nouvelle offre orientée tout à la fois annonceurs et entreprises ;
- une deuxième vague d'études de positionnement et de satisfaction de quatre publications de la Documentation française. Ces études, en complément d'analyses internes sur le portefeuille produits et le lectorat, ont conduit à proposer, en lien avec d'autres départements de la DILA, les axes d'une refonte de grande envergure de la politique éditoriale ;
- six rapports de veille technologique destinés à suivre les mutations liées au développement numérique et aux possibles interactions avec les produits et services de la DILA.

Parallèlement, une série d'études ont été menées pour répondre à des questionnements sur des développements produits : une enquête sur le BODACC, sur les opportunités de développement de la POD (impression à la demande).

### Marketing opérationnel : la mise en œuvre des préconisations stratégiques

Fort de l'enseignement des travaux et études menés en amont, de nombreuses actions de promotion vers l'utilisateur final (lecteurs, utilisateurs, usagers) ont été conduites en 2011 :

- à la suite des études menées sur les périodiques, et notamment la refonte des Cahiers français, de Problèmes économiques et le lancement en 2012 de la série « Entrez dans l'Actu » de Doc'en poche, le département de la Mercatique a construit des campagnes de promotion d'envergure : affichage, créations de PLV et catalogues ;



- ont été imaginées des campagnes de promotion destinées à présenter la nouvelle offre tarifaire du BOAMP (presse, web et marketing direct), à faire connaître *boamp.fr* auprès des entreprises, et à accompagner les annonceurs ;
- la présence des produits éditoriaux de la DILA, sous marque La Documentation française ou Publications des Journaux officiels, a été maintenue dans des manifestations de forte notoriété : Salon du Livre de Paris, Salon de l'emploi public, I-Expo, Salon de Blois, de Saint-Dié ;
- la mise en place de nombreux ateliers et colloques destinés à présenter le BOAMP ou Légifrance à un public de professionnels.

Ces actions de promotions vers l'utilisateur final ont été accompagnées d'un effort tout particulier d'information vers les intermédiaires que sont les libraires, avec la volonté en lien avec le département commercial d'accroître le nombre de points de vente qui présentent de façon régulière les publications de la DILA (accroissement du nombre d'argumentaires produits, rationalisation de la communication dans la presse professionnelle...).

Ont parallèlement été menées des actions de promotion sous la forme de mailings et d'e-mailings, d'annonces-presse, et de catalogues ciblés, envers notamment les publics cibles que sont les candidats à des concours de la fonction publique nationale ou territoriale, les enseignants, les fonctionnaires, les experts, avec comme but de mieux cerner leurs besoins, de mieux répondre à leurs attentes, qu'il s'agisse de produits papier, de formation en ligne, de services, et du développement attendu des produits numériques.



# Le service commercial

Le département développement commercial a comme mission principale de vendre les produits et services édités ou produits par la DILA et d'apporter une plus-value, principalement par des remontées terrain, la mise en place de nouvelles forces de vente, la réalisation d'actions de prospection commerciales et la valorisation de nouveaux contenus ou services.

## Les actions de vente

L'équipe **Accueil commercial** assure un renseignement commercial sur les produits et services de la DILA (par téléphone, courriel, courrier et sur les salons). Avec la mise en place de la nouvelle offre tarifaire BOAMP en juillet 2011, elle prend en charge le suivi clientèle et la vente des forfaits BOAMP.

---

Au total, ont été traités **32 615** appels, **4 745** courriels et **2 007** courriers.

---

- La **librairie du 29 quai Voltaire** à Paris assure la promotion et la diffusion de l'ensemble du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française, Journaux officiels, ainsi que les marques des éditeurs diffusés par la DILA (OCDE, UNESCO...). Elle propose également à la vente des publications d'éditeurs privés. Ses résultats n'ont pas échappé au ralentissement de l'activité économique, avec un chiffre d'affaires en baisse (40 457 ouvrages vendus pour près de 775 000 €).
- L'**équipe Forces de vente** assure la promotion et la diffusion du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française, Journaux officiels, ainsi que celles des éditeurs diffusés, auprès des libraires. Cette présentation s'effectue à travers un réseau national d'attachés commerciaux qui visitent les librairies clientes de la DILA (dont les librairies et les grandes surfaces spécialisées). Cette équipe assure également l'envoi des informations aux web librairies (*fnac.com*, *amazon.com*, *decitre.fr...*) et aux centrales d'achat, grossistes et distributeurs en France ou à l'étranger. Malgré une conjoncture économique difficile, l'ensemble du secteur a enregistré un chiffre d'affaires de 1 911 783 € en 2011 (2 094 673 en 2010). Les résultats des attachés commerciaux sont en progression de 3 % en 2011 par rapport à 2010 (1 491 854 € en 2011 contre 1 429 727 € en 2010).

## Les actions de valorisation

Le département gère également des projets de valorisation de contenus ou de services.

- **Les licences de réutilisation des données publiques.** 2011 a permis de mettre en place un point d'entrée unique pour les rediffuseurs relativement à l'ensemble des fonds juridiques et économiques, chargé d'assurer la gestion et l'animation commerciales, le suivi technique et l'information sur le cadre juridique des contrats.

- **La valorisation commerciale d'espaces publicitaires** sur certains sites Internet et publications papier. 2011 a vu le démarrage opérationnel de cette nouvelle activité pour valoriser davantage les actifs immatériels de la DILA. La commercialisation des espaces a été confiée à deux prestataires – une régie *online* et une régie classique – à l'issue d'un appel d'offre. La publicité commerciale a été introduite sur les sites Internet *service-public.fr*, *vie-publique.fr*, *boamp.fr*, *bodacc.fr* et *ladocumentationfrancaise.fr*. Quant aux publications papier, ce sont notamment les revues et le *Médiasig* qui ont ouvert leurs pages à la publicité.
- **La valorisation de contenus numériques éditoriaux payants.** 2011 a été l'occasion pour la DILA d'expérimenter de nouveaux modes de diffusion de ses contenus numériques sur des canaux externes, notamment à destination des tablettes et des Smartphones. Cette démarche a permis de capitaliser plusieurs enseignements cruciaux sur les attentes de son lectorat, en prévision de la vente de livres électroniques et de bouquets numériques sur le site Internet de La Documentation française.

## La distribution

L'année 2011 a été marquée par l'achèvement du transfert de l'activité de distribution de la DILA vers le centre de Paris. Dans un contexte économique tendu, la DILA a su néanmoins maintenir son activité de distribution, tant pour son propre fonds que pour ceux d'un grand nombre d'organismes publics, nationaux et internationaux dont elle assure la diffusion.

En tant que distributeur, elle satisfait aux exigences de cette activité et en développe les différentes facettes : l'administration des ventes, la logistique de distribution dans une organisation orientée clients.

### L'administration des ventes

En 2011, l'administration des ventes a stabilisé son organisation et approfondi son travail relatif à la qualité des bases de données.

Ainsi, le travail sur la **base clients** a permis le dédoublement de plus de 3 000 comptes et la qualification de plus de 2 000 comptes.

La **base produits** quant à elle a été suivie quotidiennement. La rédaction des fiches articles a été homogénéisée, le suivi de la vie des produits systématisé en liaison avec l'équipe des chefs de produits édition ; de nombreux outils de suivi ont été mis en place.

Du point de vue des **commandes**, le service a traité 100 200 commandes réparties comme suit :

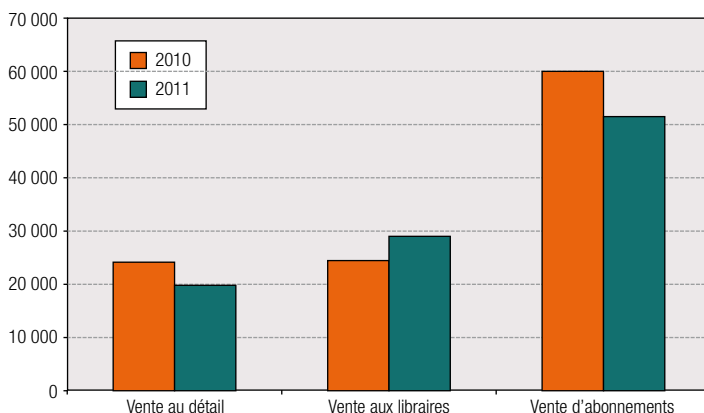
- **51 500** abonnements ;
- **19 800** commandes de détail ;
- **29 000** commandes pour des libraires.

Si le nombre des commandes de détail a connu une baisse sensible, celui des commandes de libraires a, en revanche, augmenté de façon notable.

Quant aux abonnements, le nombre de commandes a été nettement impacté par l'arrêt de plusieurs revues tant du côté de la marque DF que de celle JO.

On notera que, grâce à l'anticipation et à un travail mené en étroite collaboration avec le département de la mercatique, l'ensemble du travail engendré par l'arrêt de certains titres a été mené sans préjudice pour les clients.

Évolution du nombre des commandes



## Les expéditions et les stocks

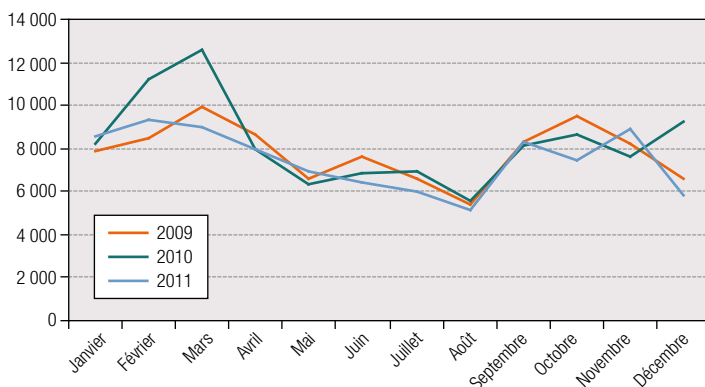
Dans le cadre du transfert de l'activité de distribution dans le VII<sup>e</sup> arrondissement de Paris, la DILA a procédé durant le premier trimestre 2011 à une réduction importante de ses stocks.

Avec une capacité de stockage réduite (environ 600 000 ouvrages et/ou périodiques), elle parvient néanmoins à garantir une offre éditoriale toujours aussi étendue (avec un peu plus de 6 000 références).

En outre, la DILA a conservé sa chaîne d'expédition intégrée et le nombre de commandes, bien qu'en baisse par rapport à 2010, s'est élevé à **près de 90 000 commandes** avec un nombre de lignes de commandes par commande équivalent à l'année précédente.

Cette pause persistante dans l'accroissement de l'activité a permis d'améliorer l'organisation des ateliers et l'efficacité des équipes dans les délais d'expédition. Ainsi, à l'exception du mois de décembre où l'activité s'est trouvée ralentie, plus de 90 % des commandes ont été expédiées le jour même de leur préparation ou à J + 1.

Évolution 2010-2011 du nombre de commandes  
extraites aux expéditions depuis 2009



## Le site de vente en ligne

### *ladocumentationfrancaise.fr*, un site en constante évolution

Créé en 1996, le site de la Documentation française a fait peau neuve pour la quatrième fois en décembre 2011 et devient la librairie du citoyen en ligne ! L'objectif est d'offrir aux internautes une navigation simplifiée autour de huit grands thèmes, un nouveau design et une interface conviviale, de faciliter la commande en ligne et de proposer de nouveaux services personnalisables.

Les internautes pourront accéder directement à l'intégralité des ressources éditoriales et documentaires (gratuites et payantes) qui les intéressent par grandes thématiques : « culture et communication », « droit et institutions », « économie et finances », « Europe et international », « préparation aux concours », « société », « territoire et environnement ».

Parmi les nouveautés figurera la possibilité pour les internautes de souscrire aux formations en ligne disponibles directement à partir du site *ladocumentationfrancaise.fr*. À partir d'un seul et unique point d'entrée, l'internaute pourra choisir sa formation et commander les ouvrages et revues pertinents pour préparer le concours de la fonction publique ou l'examen d'entrée à l'IEP de son choix.

Les autres nouveautés sont le nouvel espace intitulé « P@ge Europe » consacré à l'actualité européenne qui comprend des articles numériques (4 par mois) en accès gratuit sur les événements majeurs survenus dans les pays européens et des fonctionnalités d'e-commerce enrichies comme créer et gérer son compte-client facilement, commander en ligne, suivre en direct ses livraisons, créer une « wish list » pour stocker des références, s'abonner aux différentes lettres d'information, aux flux RSS, au fil Twitter... D'autres fonctionnalités verront le jour comme le rebond entre produits similaires, certaines seront mises en place courant 2012 : offre numérique élargie

(proposition de bouquet numérique regroupant plusieurs revues au format numérique), l'impression à la demande.

Cette nouvelle version s'appuie sur une refonte technique complète. Le Content Management System (CMS) eZ Publish est désormais le socle du site. Il permet de produire de nombreux contenus de façon dynamique (dossiers, chronologies, cartes, etc.) et de gérer la « boutique » ou les pages « mon compte ». Ce CMS est interfacé aux outils « métiers » gérant certains contenus spécifiques (rapports, formations en ligne, stock des ouvrages, lettres d'information).

### Des pratiques commerciales identiques aux web librairies

Tous les livres achetés en ligne sur *ladocumentationfrancaise.fr* bénéficient d'une remise de 5 %. *ladocumentationfrancaise.fr* propose également aux internautes la **gratuité des frais de port** pour tout achat d'ouvrages en ligne d'un montant supérieur à 25 € TTC, réglé par carte bancaire et livré en France métropolitaine et la possibilité de **payer en trois fois sans frais** pour tout achat en ligne d'un montant supérieur à 45 € TTC et réglé par carte bancaire.

### Un taux d'audience en léger repli

En 2011, *ladocumentationfrancaise.fr* a reçu **près de 6,6 millions de visites (-2,2%)** par rapport à 2010. En effet, des problèmes de marquage statistique et de référencement dans les moteurs de recherche liés au lancement de la nouvelle version du site ont généré une chute des consultations en décembre 2011 (-56,8 % des visites).

### Les ventes en ligne sur le site *www.ladocumentationfrancaise.fr*

Les ventes en ligne en 2011 sur le site *www.ladocumentationfrancaise.fr*, en léger recul par rapport à 2010 (-2,5 %) se sont élevées à **931 501 € pour 30 526 commandes**.

*formation-publique.fr* (voir p. 44)

## La Bibliothèque des Rapports Publics

Comme en 2010, la rubrique a **dépassé en 2011 le cap du million de téléchargements (1 076 789 téléchargements, soit -5,8 % par rapport à 2010)**. Parmi les **rapports les plus consultés** figurent les rapports *Enquête sur le Mediator*®, *Criminalité et délinquance constatées en France – Année 2010*, *Cumul d'activités dans la fonction publique hospitalière*, *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique – Faits et chiffres 2009-2010 – Volume 1* et *La prise en charge du handicap psychique*.

---

**2 092 253 notices ont été vues en 2011 (-3,3 % par rapport à 2010) et 747 nouveaux rapports (+15,8 % par rapport à 2010) ont été mis en ligne au cours de l'année.** Il y avait, fin 2011, **8 051** rapports disponibles **dans la Bibliothèque des rapports publics (BRP)**. La Lettre d'information de la BRP comptait, fin 2011, **27 798 abonnés**.

---



# LES SERVICES SOUTIEN

## La mise en place de la DILA 2012

La DILA s'est engagée en 2011 dans la seconde phase étape de la fusion des anciennes directions de La documentation française et des Journaux officiels conformément aux orientations données par le Secrétaire général du gouvernement en 2009.

La conduite du projet a été confiée à la cellule Modernisation, sous la direction du directeur adjoint, avec comme objectif de répondre aux nouvelles ambitions de croissance de la DILA :

- la pleine réalisation des missions pour « être le pôle multimédia capable de faire progresser l'état de droit » en s'inscrivant dans le mouvement des nouvelles technologies de diffusion de l'information et en tirant tout le parti de la fusion ;
- la pérennisation du modèle économique (conforter les recettes d'annonces et mutualiser les coûts) ;
- le financement de nouveaux produits et services.

Le projet a débuté en septembre avec l'appui méthodologique d'un prestataire extérieur. Des groupes de travail collaboratifs ont mené des réflexions sur les métiers et les fonctions de la DILA. Près de 120 collaborateurs ont contribué à la centaine d'ateliers organisés pendant l'automne. Ces groupes de travail ont livré des propositions fonctionnelles qui serviront de fondation à l'organisation finale.

Les travaux menés lors du projet ont pris en considération plusieurs aspects primordiaux :

- l'intégration au travers de l'organisation cible les nouveaux enjeux précités, notamment son rôle interministériel et les évolutions sectorielles ;
- l'ensemble des interrelations et interactions fonctionnelles au sein de l'organisation avec un objectif de simplification et d'amélioration des flux d'information et de communication entre les services ;
- les aspects culturels et les implications organisationnelles de chaque option.





En parallèle, la mise en place d'une communication régulière et nourrie a permis de tenir les agents informés sur l'état d'avancement du projet. Une lettre bimensuelle a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs et un « comité ad hoc » rassemblant les instances représentatives du personnel s'est réuni trois fois en 2011. Des réunions, animées par le directeur adjoint pour présenter la synthèse du travail collectif, se sont également tenues avec les collaborateurs de chaque département.

Cette phase d'intenses réflexions a abouti à l'élaboration d'une organisation cible et d'un plan de transformation de la structure existante inventoriant les actions à mener en 2012 pour la mettre en place. Le schéma organisationnel pressenti présente :

- Une organisation resserrée de la structure articulée autour de deux sous-directions :
  - une sous-direction opérationnelle regroupant les grands métiers de la DILA (édition, impression, numérique) ;
  - un secrétariat général au périmètre élargi regroupant toutes les fonctions supports.



### *Un socle pour notre croissance*

Deux ans se sont déjà écoulés depuis la création de la DILA. Il est temps aujourd'hui de profiter des leçons de ce premier exercice pour lancer les ponts vers un avenir prometteur.

La DILA porte en elle des qualités rares et reconnues sur lesquelles nous appuierons notre réflexion, anticipant les besoins de demain. Ensemble, nous sommes capables de projections innovantes sur nos métiers, tant sur les plans humains que technologiques.

C'est dans ce but valorisant que le projet DILA 2012 vient d'être initié. Ce second exercice permettra à terme de répondre encore mieux à nos missions, en préservant notre modèle actuel et en l'adaptant aux évolutions de notre société.

DILA 2012, c'est la possibilité de définir une organisation encore plus efficiente, supportant à la fois nos missions régaliennes et nos missions rémunératrices. C'est aussi permettre d'intensifier les collaborations entre nos services, d'apprendre encore mieux à travailler ensemble et enfin de bâtir durablement une culture commune.

**DILA 2012**

**Pour suivre et participer au projet**

- « Une lettre d'information adressée tous les 15 jours, disponible sur l'intranet et imprimée en tant que de besoin pour une distribution sur site
- « Un espace dédié sur l'intranet ouvert prochainement, contenant l'ensemble des lettres et documents utiles
- « Une adresse mail pour déposer vos remarques, poser vos questions : [DILA2012@dila.gouv.fr](mailto:DILA2012@dila.gouv.fr)



Nos réflexions auxquelles chacun est invité à contribuer directement ou par ses représentants se développeront jusqu'au début de l'année prochaine, sans affecter les travaux et projets en cours dans chaque département. L'objet final est de définir une orientation organisationnelle pérenne où chacun a sa place.

Les décisions, entérinées dans la concertation, seront mises en œuvre progressivement et s'intégreront naturellement dans la dynamique de notre institution. Afin que la communication sur DILA 2012 soit fluide, une lettre bimensuelle vous parviendra, jalon indispensable pour que chacun puisse suivre les étapes d'un projet qui nous concerne tous. D'autres outils seront également mis à votre disposition dont une adresse mail dédiée à notre communication. Enfin, une réunion plénière fin janvier-début février rassemblera l'ensemble de notre direction afin de mettre un point final au projet et de lancer officiellement sa réalisation.

- Des fonctions de direction davantage centrées sur la stratégie avec :
  - une communication centralisée autour du directeur;
  - une direction adjointe appuyée par une délégation à l'innovation, à la stratégie et au développement.

Le 21 décembre 2011, la direction a proposé ce schéma au secrétaire général du gouvernement.

## Le budget

### L'exécution financière

#### Les ressources

En recettes, l'exécution pour 2011 a été exceptionnelle avec :

- 215,8 M€ de chiffre d'affaires contre 209 en 2010 (+ 3,3 %), dont 195 M€ concernent les annonces légales (dont plus de 102 M€ pour le BOAMP et plus de 82 M€ pour le BODACC);
- 224 M€ de recettes encaissées contre 206 M€ en 2010 (soit + 9 %) soit 18 M€ de recettes supplémentaires du fait à la fois de la progression du chiffre d'affaires et d'un effort accru de recouvrement sur exercices antérieurs.

### Les dépenses

Durant l'année, la réalisation des dépenses de personnel (portant sur un total de 73,5 M€) représente un taux d'exécution d'un peu plus de 99 %, soit une progression limitée à + 2,7 %, essentiellement « hors plafond » (retraites anticipées et caisses des pensions), grâce à l'évolution des effectifs : – 40 ETPT soit près de - 5 % en un an.

Près de 90 % des dépenses de fonctionnement ont été engagées (88 M€) et 90 % payées (91 M€) sur 2011. En matière d'investissement, ce sont 70 % des crédits qui ont été engagés et 73 % payés en 2011 (15,7 M€) soit une progression de + 10 % en un an, traduisant la politique d'investissement de modernisation de la production et de la diffusion d'information poursuivie par la DILA.

Les dépenses de la SACIJO ont connu une progression limitée de 0,5 M€ (soit un peu plus de 1 %) malgré une hausse des coûts de rémunération et charges des caisses de pensions, du fait aussi de l'évolution de ses effectifs (d'un peu plus de - 1 % en moyenne sur un an).

Au total l'exercice 2011 se solde par 180 M€ de dépenses budgétaires, contre 171 M€ en 2010, soit une progression de + 5 %, en large partie sous-tendue par le développement d'activité génératrice de chiffre d'affaires en hausse, par l'augmentation de la fréquentation des usagers ou par le développement de nouveaux services (tels qu'Etalab).

### L'équilibre budgétaire

Le surplus de recettes encaissées et la bonne maîtrise des dépenses ont abouti à un résultat excédentaire de 44 M€ pour l'ensemble du budget annexe.

# Le contrôle interne et de gestion

## Le dispositif de part variable

Poursuivant ses contributions à la démarche de nouvelle gouvernance, entreprise fin 2009, le département du contrôle interne et de gestion (DCIG) a participé indirectement à l'extension du dispositif de «part variable» de la rémunération des personnels en 2011, mis en œuvre par le DRH *via* les régimes indemnitaires.

Cette part variable s'applique à la fois à la prime de fonctions et de résultats (PFR) des fonctionnaires (de catégorie A et B) et à l'indemnité de modernisation des métiers (IMM), qui bénéficie aussi aux agents contractuels de l'ancienne direction de la Documentation française.

Les tableaux de suivi semestriel des objectifs, instaurés en 2010, et coordonnés par le DCIG, sont un des éléments de l'évaluation par la direction de la performance et des résultats obtenus par les départements. Ce nouveau dispositif appuie les démarches de plus grande responsabilité au sein des services.

## L'audit de suivi du contrôle interne comptable

Le DCIG a par ailleurs piloté la préparation des réponses lors de «l'audit de suivi» du contrôle interne comptable. Cet audit de suivi, mené par la mission d'organisation des Services du Premier ministre, était destiné à évaluer les dispositions prises à la suite de l'audit approfondi du développement du contrôle interne comptable, conduit dans les deux anciennes directions au premier semestre 2009.

La mission d'organisation a pu constater que plus de la moitié des actions entreprises à partir de l'année 2010 avaient été menées à bien, malgré le contexte très prenant de la fusion.

Notamment, la DILA applique désormais sans exception le décret de 2005 sur les délégations de signature, et a mis en œuvre un dispositif d'habilitations informatiques très précis pour la certification du «service fait» (séparation des tâches et traçabilité). De même, les modalités de déductibilité partielle de la TVA ont été revues pour l'ensemble des activités de la nouvelle direction, conformément au décret de 2007.

## Les autres actions

Cinq actions prioritaires prévues au plan 2010-2011 ont pu être lancées à l'automne 2011, dont un ensemble rénové de procédures de gestion des biens et d'immobilisations, s'appuyant sur un inventaire complet pour l'ensemble des sites.

Le DCIG a contribué à l'enracinement du contrôle de gestion dans tous les départements et anime le comité stratégique mensuel, où sont exposés et partagés leurs résultats et leurs performances.

# Les ressources humaines

Après une année 2010 consacrée à la mise en œuvre de la fusion et au lancement de projets destinés à doter le département des Ressources humaines de nouveaux instruments de gestion et d'intervention – modules formation et GPEEC du système d'information RH, plan de prévention des risques psychosociaux – l'activité 2011 s'est orientée autour de la mise en production d'une partie des nouveaux outils de gestion précités.

Sur le plan des moyens, 2011 s'inscrit dans la continuité des efforts réalisés les années précédentes, tant sur le plan de la réduction et de l'adaptation des emplois, qu'en matière de maîtrise de l'évolution de la masse salariale.

## L'enrichissement du système d'informations RH de modules GPEEC et la formation

La section GPEEC-recrutement-mobilité ainsi que la section formation-accompagnement ont procédé en 2011 à la recette et à la mise en production de deux nouveaux logiciels de GPEEC et de formation intégrés.

Le logiciel de GPEEC automatise le référentiel des emplois et des compétences ainsi que les fiches de poste. Les bénéfices attendus de l'outil permettront une restitution sur la cartographie des emplois, les compétences existantes, l'identification de passerelles de mobilité à organiser en interne et de ressources potentielles de recrutement.



Le logiciel de formation, adapté au nouveau périmètre de gestion de la DILA en volume et en diversité des statuts juridiques, améliore quant à lui, la gestion du plan de formation et le suivi de sa mise en œuvre en relation avec les départements. Et la meilleure visibilité sur la mise en œuvre du plan de formation trouvera son développement par la dématérialisation de l'entretien de formation qui consistera en l'informatisation de sa saisie.

## La formation professionnelle

La formation professionnelle est très soutenue depuis la création de la DILA et par son ampleur, la politique de formation est un levier fort d'accompagnement de la modernisation des activités et des outils de production, de l'évolution des métiers et des qualifications, de la réorganisation des services et de la mobilité interne des personnels.

La formation des cadres au management, à la conduite du changement et à la prévention des risques psychosociaux s'est affirmée en 2011 comme l'un des axes prioritaires dans le prolongement du plan de prévention concerté des risques psychosociaux. À partir de l'année 2011 et sur 3 ans, l'ensemble des 130 personnels encadrant auront suivi ce parcours de formation. De même, les acteurs institutionnels concernés ont bénéficié d'une formation à la fonction de médiation au travail, autre volet du plan de prévention.

Mise en œuvre du plan de formation 2011

Stages mis en œuvre	Agents	Coût (K€)	Stages réalisés	Agents	Coût (K€)	% de l'effectif formé
1 470	556	853	1 371	530	793	65 %

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

Nature	Agents	Coût (K€)
Droit Individuel à la Formation (DIF)	55	122
Congé Individuel de formation (CIF)	4	45
Congé Bilan de Compétences (CBC)	8	22

## La mobilité interne

La mobilité interne revêt un enjeu fort : en 2011, 27 agents ont changé de poste en faisant acte de candidature à une ouverture de poste en interne (74 en 2010).

Face au volume des départs et à la faible proportion des recrutements externes, ciblés sur des postes de spécialistes, la DILA doit développer des axes de gestion de la mobilité conciliant les intérêts de l'agent et ceux du service. L'information à destination des agents sur les métiers, l'accessibilité aux emplois en termes de compétences requises, les possibilités de parcours professionnels et les modalités d'accompagnement individuel répond à cette préoccupation entre autres.

Par ailleurs, le SGG a confié en septembre 2011 à M. Frohard une mission visant à proposer à chaque agent concerné par l'externalisation d'une partie des activités de la distribution un appui et un accompagnement individuel.

M. Frohard a reçu individuellement l'ensemble des agents concernés et ces entretiens ont permis, notamment, d'actualiser les demandes de formation. Le département des Ressources humaines a pris en compte ces demandes qui sont traitées en priorité, soit dans les dispositifs existants (ex : bureautique), soit dans des parcours à élaborer. Quelques bilans de compétences demandés sont également d'ores et déjà organisés.

L'objectif est que tout soit mis en œuvre pour que les agents soient réaffectés dans les meilleures conditions dans un emploi correspondant à leur niveau de qualification et à leurs compétences.

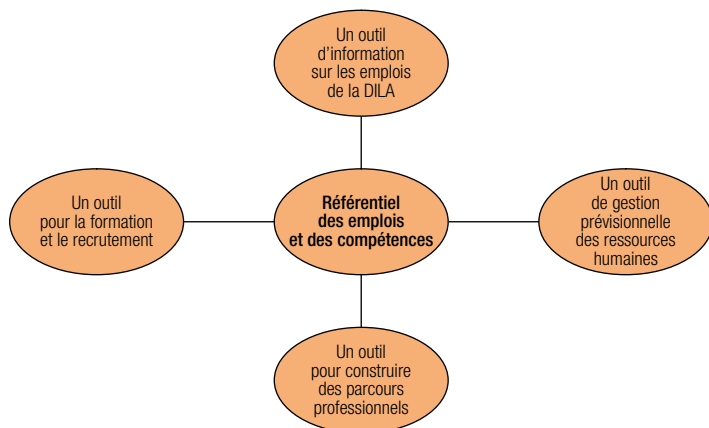
## La réalisation du référentiel des emplois et des compétences de la DILA

Le référentiel des emplois et des compétences se situe dans le prolongement des acquis, outils et supports existants (accords conventionnels DJO, répertoires des métiers de l'État et des services du Premier ministre, fiches de postes DILA...).

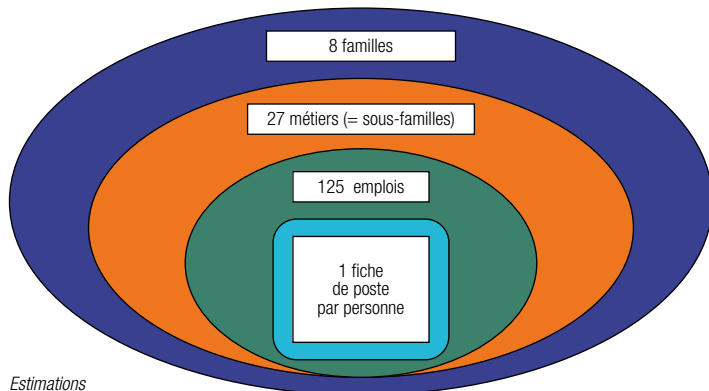
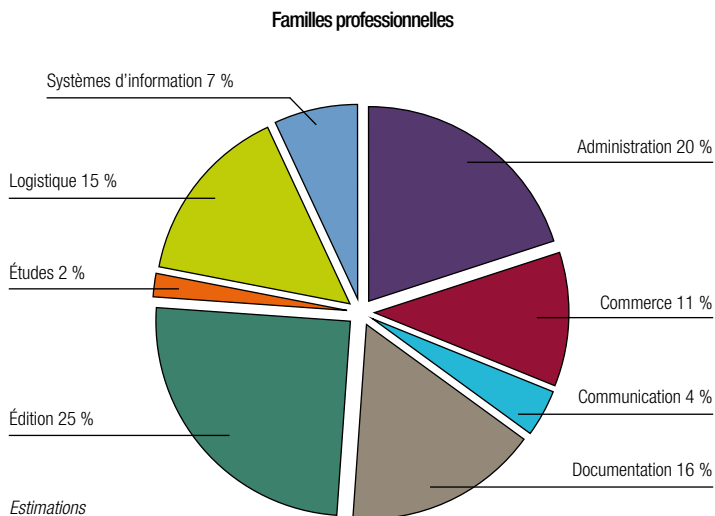
Il s'appuie sur la consultation de représentants des métiers dans le cadre d'ateliers, afin de caractériser au bon niveau de précision les emplois de la DILA et les compétences nécessaires. Il permet ainsi la description des traits distinctifs de ses métiers et met en valeur l'étendue et la diversité des activités qui sont exercées par les personnels de la DILA quel que soit leur statut juridique d'appartenance.

En assurant une homogénéité des définitions retenues en matière d'activités et de compétences, il offre à chacun les ressources d'un langage commun dans ces domaines.

Enfin, il comporte une dimension prospective, à travers l'expression des représentants métiers sur les principales tendances d'évolution qui agissent sur l'existence des métiers (émergence, transformation et disparition de métiers), leur contenu et surtout les besoins en compétences. Il s'agit donc d'un outil, évolutif, pour mieux analyser et mieux anticiper les évolutions de métiers et renforcer ainsi la dimension prévisionnelle de la gestion des ressources humaines.



Les emplois répertoriés à la DILA sont classés dans 8 familles professionnelles, elles-mêmes structurées en sous-familles :



La rédaction des fiches emplois, d'abord engagée en juin 2010 par la famille professionnelle de l'édition, a porté en 2011 sur les familles de la communication et de la documentation. Au total, une centaine de personnes lors de 30 ateliers ont apporté leur concours à leur rédaction, et les 3 familles professionnelles décrites recouvrent 43 % des postes de travail de la DILA. L'élaboration du référentiel pour les autres familles professionnelles se poursuit en 2012.

## Une gestion des ressources humaines, inscrite dans un contexte contraint de maîtrise des coûts.

La DILA doit, à l'instar des autres administrations publiques, poursuivre les efforts engagés en matière de maîtrise des emplois et des charges de personnel, lesquelles représentent le poste majeur de dépenses de la Direction.

### Évolution des dépenses

Entre 2010 et 2011, la dépense globale enregistre une augmentation de 2,68 % (71,605 M€ en 2010 contre 73,524 M€ en 2011), qui résulte à titre essentiel de l'alourdissement des charges hors rémunérations : dispositif de cessation anticipée d'activité CAAPAT, versements d'indemnités chômage et enfin charges de caisse de pensions.

En revanche, la progression du rythme des dépenses de rémunérations proprement dites est restée modérée à seulement + 0,75 %.

### Évolution des effectifs

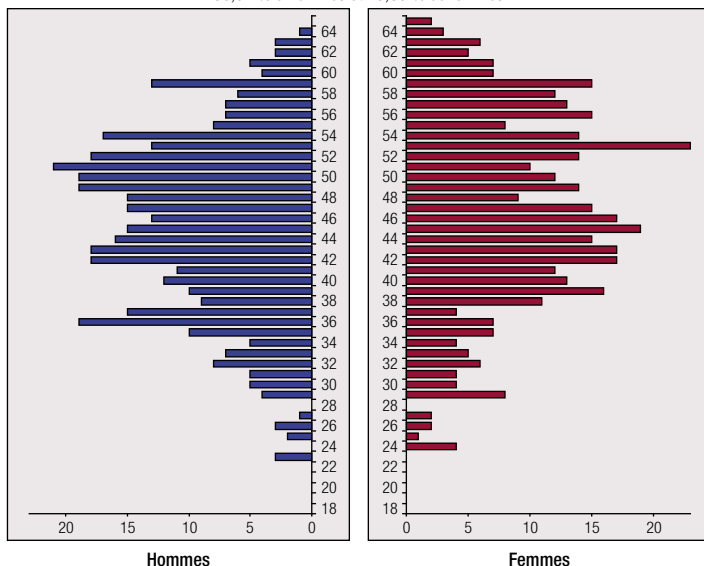
Exprimés en effectifs physiques, les effectifs de la DILA ont été ramenés de 831 agents au 31 décembre 2010 à 803 en décembre 2011, soit - 28 agents (- 3,36 %).

Exprimé en Équivalents Temps Pleins Travaillés (ETPT), le volume des emplois enregistre une réduction plus forte encore de - 24 ETPT (de 811 à 787, soit - 2,95 %).

## Les personnels de la DILA en 2011

### Pyramide des âges

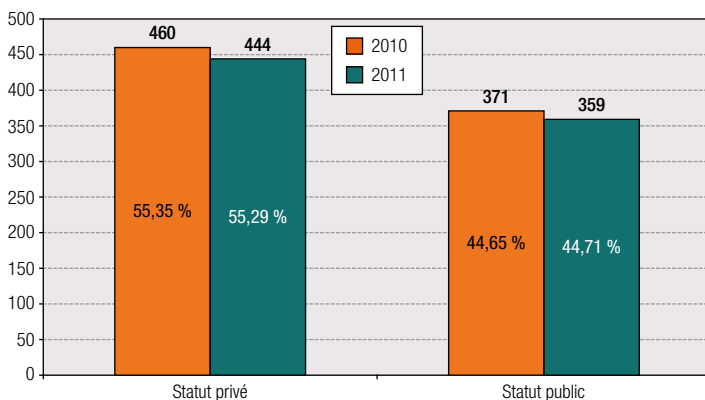
Âge moyen de 46 ans  
50,31 % d'hommes et 49,69 % de femmes



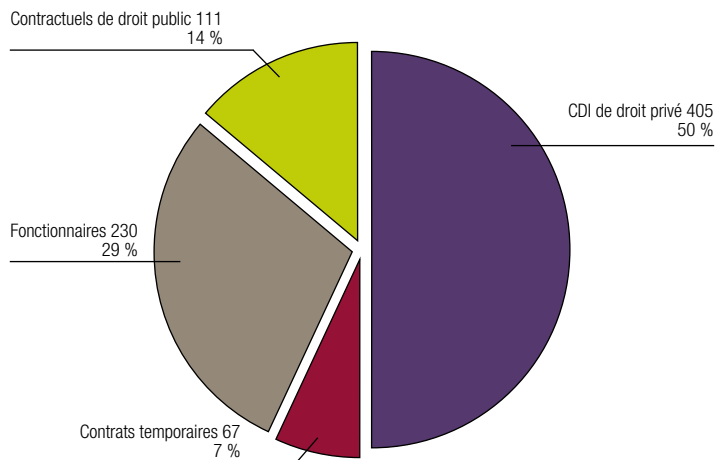


**Répartition par statut :**  
55% privé / 45% public

Effectifs



**Répartition par catégorie :**  
29% de fonctionnaires et 71% d'agents sous contrat



## Le dialogue social

Dans le cadre de la rénovation du dialogue social dans la fonction publique, l'organisation, la composition et le fonctionnement des comités techniques ont été modifiés (loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010). Les dispositions principales concernent la cartographie des comités, la généralisation de l'élection des représentants du personnel par tous les agents, titulaires et non titulaires, au scrutin de liste avec représentation proportionnelle, l'allongement de la durée du mandat à quatre ans, une adaptation des comités pour y inclure les grandes questions concernant actuellement les administrations et leurs agents et un mode de fonctionnement tenant compte de la suppression de la composition paritaire, en nombre, des comités.

Les comités techniques comprennent, outre la ou les autorités auprès desquelles ils sont placés, le responsable ayant autorité en matière de gestion des ressources humaines, ainsi que des représentants du personnel.

Par arrêté du 26 août 2011, un comité technique spécial a été créé auprès du directeur de l'information légale et administrative qui en assure la présidence. Il comprend également le responsable de la gestion des ressources humaines ainsi que dix représentants du personnel titulaires et dix représentants du personnel suppléants, dont les élections ont été organisées en octobre 2011 (cf. ci-dessous).

Le CTS de la DILA est compétent dans les matières et conditions fixées par les dispositions du titre III du décret du 15 février 2011 susvisé pour les questions intéressant la DILA.

### > Pour les instances paritaires de la fonction publique

Les membres du Comité Technique Spécial compétent à l'égard des agents de droit public de la DILA ont été élus en octobre 2011. Un nouveau syndicat, FO, y est représenté, aux côtés de la CGT, CFDT et SAPPm.

Les élections au Comité Technique Spécial (CTS) de la DILA ont eu lieu le 20 octobre 2011 :

- 414 agents publics inscrits ;
- 270 suffrages exprimés ;
- Participation de 65,46 % ;
- Résultats en siège : CFDT : 4 ; CGT : 4 ; FO : 1 ; SAPPm : 1.

### > Les négociations avec les instances représentatives du personnel

Les négociations engagées en 2010 concernant la mise en place d'un régime d'astreinte pour les salariés de droit privé ont donné lieu à la signature d'un accord en juin 2011.

## La communication

L'année 2011 a permis à la toute nouvelle DILA de concrétiser certains de ses choix stratégiques proposés lors de la préfiguration et de sa première année d'exercice.

Afin de poser durablement ses fondements à l'externe, sa communication s'est orientée vers une valorisation de ses marques autant que de l'institution elle-même.

## Une communication externe et Partenariats : un rythme soutenu

### De nombreuses actions de relations externes

La DILA a multiplié ses actions de communication externe. Elle a agi selon des modalités variées : participation à des manifestations professionnelles, colloques, conférences ou débats, participation à des jurys, prêts ou dons d'ouvrages, réalisation de bibliographies thématiques.

La communication a également participé à de nombreux échanges d'idées au sein des associations auxquelles elle adhère, en tant qu'administrateur avec *Communication publique*, membre avec « Communication et entreprises », ou dans divers think tanks. Elle s'est impliquée dans le jury du prix *Communication publique* dont elle assure une partie de la coordination. Par ailleurs, elle a participé au Cap'com de Dunkerque et au Congrès de l'Association des régions de France à Tours, à la rencontre des collectivités territoriales. Enfin, elle coordonne la réalisation du Rapport d'activité de l'institution.

### Des partenariats élargis

De nouvelles opérations emblématiques comme la création du baromètre BODACC, utile au monde de l'entreprise, des partenariats médias d'envergure nationale avec France info, France Culture, le Point.fr, les Echos TV ou encore Canal-Académie, la web-radio de l'Institut de France, des participations à des événements majeurs et répartis sur tout le territoire (La Journée du Livre Politique et les Rencontres des Acteurs publics à Paris, les Journées de l'économie à Lyon, le Festival de Géo-politique à Grenoble, les Rencontres de l'Association des Régions de France à Tours, les petits-déjeuners



européens à Strasbourg...), des accords de partenariats avec de grandes écoles (Sciences Po, ENA, CELSA, IEP...), des communications régulières vers les institutions et ministères ont permis de démultiplier la présence de la DILA.

Tout au long de l'année, ce sont plus d'une vingtaine de conventions de partenariats qui ont été signées, avec des opérations à destination du grand public, des étudiants, des prescripteurs de la sphère éducation notamment.

On retiendra parmi les plus emblématiques pour l'institution les partenariats médias en lien avec les grandes échéances 2012 ou encore les partenariats événementiels liés aux publications des éditions de La Documentation française.

## De nouveaux outils pour mieux communiquer

Outre le site institutionnel [www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr), dont la fréquentation croît régulièrement et qui propose des informations de fond ou d'actualité concernant la DILA ainsi que l'accès à tous ses sites internet et à ses ressources, plusieurs documents ont été réalisés.

Leur particularité est de s'adresser aux trois publics privilégiés de la DILA – grand public, étudiants, entreprises – en leur fournissant en trois brochures d'une quarantaine de pages chacune ce qui les intéresse dans toutes les informations de la DILA. Ces travaux ont été réalisés avec un groupe d'étudiants de Sciences po Paris dans le cadre de leur master Affaires publiques.

## Une communication multimédia

### Les réseaux sociaux

L'année 2011 a débuté par le lancement du projet stratégique « La DILA et les réseaux sociaux » validé par le Comité de direction à la fin de l'année 2010. La mise en place d'un gestionnaire des communautés au sein de la direction de la communication a permis la création d'un comité dédié chargé d'organiser les actions dans ce cadre.



Les préconisations et la stratégie retenues ont été présentées à l'ensemble des cadres de la DILA à l'occasion d'un séminaire interne en février :

- doter la dircom d'un outil de veille et de e-reputation dans le cadre du renouvellement du marché « veille presse » ;
- créer sur Twitter un compte DILA (@DILA\_tweet) permettant aux “followers” de suivre une sélection quotidienne de textes publiés au *Journal officiel* (Lois et décrets) ainsi que de suivre en direct *Les Mercredis de la Documentation française* ;

- présenter une charte interne des usages des médias sociaux ;
- créer des Pages « Fan » sur Facebook pour les éditions de La Documentation française et le *Journal officiel*.

## L'audiovisuel

Parallèlement et complémentairement, la direction de la communication a fait le choix de renforcer ses messages en mettant l'accent sur l'animation et la production audiovisuelles. Un marché public relatif à des prestations de conseil et de communication audiovisuelle, notifié dans le courant de l'année, a permis d'appuyer l'institution dans le lancement de sa refonte éditoriale notamment par la réalisation de vidéos.

Au cours du dernier trimestre, avec la société de production ayant remporté le marché, une charte graphique audiovisuelle a été élaborée afin d'assurer une cohérence dans la diffusion d'images propres à favoriser l'identité visuelle de la DILA.

## Un service de presse pour une année riche en nouveautés

En 2011, les actions phares du service de presse ont été nombreuses :

- **lancement de la série « Débats » de la collection Réflexe Europe** ;
- accompagnement de la **nouvelle offre éditoriale de la Documentation française** ;
- **médiatisation du 1<sup>er</sup> baromètre BODACC**, en partenariat avec Altares (voir p. 26)
- **inauguration du service téléphonique de l'Orientation pour tous**, opéré par le 3939 Allo Service public, en présence de Madame Morano (voir p. 36) ;
- **lancement de *Bonne année la France*** (voir p. 43) ;

Le service de presse a diffusé ses communiqués et dossiers de presse sur deux espaces presse :

- sur [www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr) : **41 communiqués de presse** ;
- sur [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr) : **80 communiqués de presse**.



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

**121 communiqués de presse** envoyés dont :

**41** sur les services la DILA dont ses sites ;

**80** sur les périodiques et les ouvrages.

**3983** ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes

## Les retombées presse en 2011

### > La presse papier et internet

Le service de presse a identifié **4976 retombées presse**, dont **1 225 articles** et **330 brèves**.

#### • L'institution

La DILA : 165 citations (dont 68 articles).

Les éditions des Journaux officiels : 106 citations (dont 34 articles).

Les éditions de La Documentation française : 418 citations (dont 3 articles).

#### • Les sites et services

*Service-public.fr* : 1330 citations (dont 97 articles) ; Legifrance : 225 citations (dont 17 articles) ; BRP : 295 citations (dont 121 articles) ; *ladocumentationfrancaise.fr* : 267 citations ; Allo SP 3939 : 208 citations (dont 94 articles).

#### • Les publications de la Documentation française

##### – Les collections propres

Les Études de la DF : 180 citations (dont 107 articles et 25 brèves) ; Problèmes politiques et sociaux : 88 citations (dont 47 articles et 9 brèves) ; Questions internationales : 61 citations (dont 29 articles et 13 brèves) ; La collection des *Rapports officiels* : 59 citations (dont 3 articles) ; Regards sur l'actualité : 54 citations (dont 35 articles et 9 brèves).

##### – Les publications pour le compte des administrations

Conseil d'analyse économique : 58 citations (dont 16 articles) ; ministère de la Culture : 54 citations (dont 27 articles) ; ministère du Travail et des affaires sociales : 53 citations (dont 25 articles) ; ministère de l'Écologie : 36 citations (dont 12 articles) ; Conseil d'État : 34 citations (dont 13 articles).

### > Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans **109 émissions** : **64 émissions de radio** et **45 de télévision**, notamment sur les médias du service public : France Info (21 émissions) ; France 5 (14 émissions) ; France culture (13 émissions).

*Service-public.fr* (à 35 reprises) et *mon.service-public.fr* (à 16 reprises) ont été les plus fréquemment cités, notamment sur France Info dans l'émission « Tout comprendre » où Pascal le Guern a reçu 10 fois un rédacteur de *service-public.fr* ou du 3939 sur une thématique pratique (droits et démarches).

Les publications ont fait l'objet de 34 émissions (10 fois sur France Culture, 7 fois sur France Inter).

**La presse et le travail avec les partenaires  
et les administrations (voir p. 26, 36, 43 et 50)**

**Les «Mercredis de la Documentation française»  
(voir p. 44)**

**Le service bibliographique (voir p. 54)**

## **La communication interne**

2011 a permis de faire vivre et d'améliorer les outils de communication, créés en 2010.

### **Le lancement de DILAnet, intranet de la DILA**

*DILAnet*, ouvert le 11 janvier 2011, jour anniversaire de la DILA, s'articule autour de deux grands thèmes : les actualités et les activités. Il offre des liens vers les outils informatiques utilisés par les personnels de la DILA, un annuaire des personnels DILA et SACIJO et renvoie vers l'ensemble des sites internet et intranet des services du Premier ministre. Plus de 280 articles y ont été publiés.

### **Une nouvelle présentation pour le DILAcién**

*Le DILAcién* est un magazine interne conçu au premier semestre 2010 entièrement en interne. Tirés à 1500 exemplaires chacun, trois numéros sont parus en 2011 avec une moyenne de 90 pages et une présentation légèrement revue. Philippe Goujon, député-maire du 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris, Michel Pinault, président du COEPIA et Serge Lasvignes, secrétaire général du Gouvernement s'y sont exprimés. Le déménagement des personnels d'Aubervilliers à Ségur, le bilan social 2010, les 150 ans de la SACIJO, la nouvelle offre éditoriale de La Documentation française ont été les grands sujets d'actualité traités.

### **Des opérations spéciales pour l'installation du nouvel outil industriel de la DILA**

De mars à avril, les personnels de la DILA ont suivi au quotidien l'installation de la nouvelle rotative rue Desaix grâce à des animations graphiques pédagogiques accessibles sur *DILAnet* et à un écran TV spécialement installé dans le hall d'accueil du site Desaix.

### **Au cœur de la vie sociale de la DILA**

De juillet à septembre, une campagne sur le risque alcool a été préparée (prévue en 2012) : charte risque alcool, exposition itinérante avec dessins et poèmes de personnels ayant surmonté leur dépendance. Sur la même période, a été publié un guide sur la médiation à la DILA et à la SACIJO. En décembre, la section a organisé l'Arbre de Noël pour une centaine d'enfants des personnels de droit public. Enfin des nouveaux badges d'accès, dessinés en interne, équiperont aujourd'hui tous les personnels DILA et SACIJO.

# Les systèmes d'information

## La modernisation des applications

Au-delà des actions traditionnelles de maintenance et de conduite de projets auprès des différents maîtres d'ouvrages, l'année 2011 a fait l'objet de travaux conséquents pour aboutir à des mises en service opérationnel d'importance.

- Des actions de fond ont été menées au bénéfice de la chaîne de traitement informatique du Bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) ; des travaux d'ingénierie de développement ont servi la mise en place d'une nouvelle offre tarifaire d'une part, le développement de nouveaux formulaires (Formulaires Défense et Européen) d'autre part. Dans ce domaine fonctionnel, un nouvel univers Business Object a été également mis en œuvre.
- La finalisation et la mise en production de l'application LEGHO permettant le traitement automatisé des données relatives à la Légion d'Honneur.
- La mise en service opérationnel d'une nouvelle application de gestion des ressources humaines portant sur la formation et la gestion des compétences et basée sur le progiciel Foederis.

## Les infrastructures

Sur le plan des infrastructures, la DILA a travaillé sur deux axes majeurs :

- la mise en place d'une nouvelle salle serveurs dans la perspective d'opérer un Cloud privé ;
- les fonctions d'hébergement incluant l'optimisation des moyens mis en œuvre, la consolidation du PRA/PCA et des services à des tiers.

S'agissant de la nouvelle salle, les infrastructures physiques (locaux, puissance électrique, climatisation...) ont été livrées en septembre et certifiées TIER 3+. La conception du Cloud inclut l'architecture technique, la livraison et la mise en service des moyens matériels et logiciels, dont ceux relatifs à la virtualisation, ainsi qu'un plan d'accompagnement sur l'organisation et les processus, les métiers et la formation. Cette infrastructure informatique plus flexible vise à améliorer l'accès, la disponibilité et la performance de l'ensemble des services délivrés par la DILA. Plus spécifiquement pour les services d'hébergement interministériel déjà en place, la décision de créer ce Cloud permettra d'en consolider les conditions d'exploitation ainsi que de se mettre en situation d'accélérer et d'industrialiser la mise en exploitation de nouveaux services pour les citoyens et les agents de l'administration.

Indépendamment des travaux de construction de la nouvelle infrastructure Cloud, le département des systèmes d'information a procédé à :

- une rationalisation des fonctions d'hébergement en cohérence avec la fusion des deux directions des Journaux officiels et de La Documentation française opérée en 2010 ;
- une consolidation et un élargissement du périmètre des fonctions attachées au site de secours (PRA/PCA) ;



- l'élargissement de ses services d'hébergement interministériel avec la mise en production opérationnelle du projet ETALAB relatif à la diffusion de données publiques (*data.gouv*).

Le projet **SCOP** (**S**implification **C**ommune **O**opérationnelle des **P**rocessus) a été lancé en 2010, il vise à refondre les processus supports de la DILA, afin de les simplifier et de les rendre communs aux deux ex-entités que sont l'ex – DJO et l'ex – DDF.

Une fois redessinés, ces processus seront informatisés dans un futur système informatique de gestion commun et intégré.

Ce futur système informatique commun, sera choisi à l'issu d'une procédure de dialogue compétitif qui a été lancée à l'automne 2011 et se terminera à l'été 2012.

Le projet de réalisation informatique commencera quant à lui à l'automne 2012, pour une mise en production en janvier 2014.

## Les services généraux

Le département des services généraux est chargé d'une part, de la mise en œuvre des achats nécessaires aux activités et au fonctionnement de la DILA (pôle commande publique), d'autre part, de l'organisation et du bon fonctionnement des services indispensables à sa bonne marche (pôle services).

### Le Pôle commande publique

Le Pôle de la commande publique a connu une année chargée et difficile avec un effectif réduit d'acheteurs et de rédacteurs marchés durant une grande partie de l'année.

Néanmoins, il a pris en charge un nombre de commandes plus important qu'en 2010 puisque 10500 demandes ont été transformées en 7 000 commandes.

Parallèlement à la gestion de 364 marchés et contrats, il a aussi conduit un peu plus d'une centaine de procédures nouvelles sur l'année, ainsi qu'une soixantaine d'actes modificatifs de contrats et marchés.

Des procédures majeures, comme les projets ETALAB, la nouvelle plate-forme de formation en ligne, ainsi que l'infrastructure de la nouvelle salle de serveurs, ont été finalisées et les marchés notifiés. D'autres procédures majeures, comme le projet de mise en œuvre du nouveau système d'information de gestion, projet « SCOP » impliquant tous les acteurs de la DILA, le projet d'une plate-forme de dématérialisation en ligne ainsi que la réponse à la délégation de service public lancée par le CIGPC, ont été engagés et aboutiront en 2012. Une meilleure prise en compte des aspects de développement durable et de réduction des dépenses a été systématisée dans toutes les procédures.

### Le Pôle services

L'activité du Pôle services a été particulièrement intense durant l'année 2011.

En effet, au premier trimestre, les derniers déménagements et nettoyages du site d'Aubervilliers ont été réalisés, permettant sa fermeture et sa remise au service de France Domaine. Le pôle a été particulièrement sollicité, pour l'organisation logistique des réunions internes et événementielles de la DILA. Ainsi il a réalisé plus de 250 installations particulières de salles de réunion pour la plupart avec collations, dont les cinq « Mercredi de la DF », le colloque Franco Chinois et plus de 55 réunions dans le cadre de DILA 2012 sur novembre et décembre.

## Les autres services

La section courrier, dotée désormais d'un matériel de mise sous plis et d'affranchissement performant, assure l'intégralité des mailings de la DILA, qui étaient pour partie sous-traités auparavant, permettant ainsi un meilleur suivi et une plus grande régularité.

Le magasin central s'est entièrement réorganisé et a repris en gestion, stockage et livraisons l'intégralité des consommables de la chaîne graphique, à l'exception du papier.

# L'immobilier

## Une nouvelle salle informatique sur Desaix

Le projet de fiabilisation de courant et de création d'une salle informatique a été finalisé. Une salle d'un niveau de fiabilité TIER 3+ permet, depuis le mois de septembre, d'accueillir 430 serveurs. Anticipant un besoin en capacité d'hébergement supplémentaire, cette salle a été très largement dimensionnée. Elle permettra, moyennant quelques petits aménagements, d'accueillir 400 serveurs de plus.

## Une nouvelle rotative

La nouvelle rotative a été installée. Le « groupe noir » ainsi que les CTP ont été réceptionnés en juillet 2011. Le montage du « groupe couleur », qui devait être postérieur au démontage de l'ancienne rotative UNIVERSAL, maintenue en condition opérationnelle pour faire face à d'éventuels dysfonctionnements de la nouvelle rotative UNILINER, a repris en novembre. Cette deuxième partie devrait être pleinement opérationnelle en juin 2012.

## La restructuration des locaux et regroupement de services

Les opérations de rénovation et de modernisation des locaux du site Desaix se poursuivent : plus de 1 000 m<sup>2</sup> de bureaux ont ainsi été livrés et un nouvel ascenseur aux normes *handicapés* a été installé.

## La mise aux normes au Quai Voltaire

Au Quai Voltaire, les installations de climatisation de la librairie et des salles de consultation ont été remises aux normes et toutes les canalisations en plomb ont été remplacées.



# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La mission de la direction de l'information légale et administrative est de donner un large accès à une information et à un débat public de qualité et cela à un moindre coût économique, social et environnemental. Dans un contexte économique tendu, il est devenu plus difficile, mais reste indispensable, de mettre au cœur de nos décisions les enjeux environnementaux et sociaux. Ceux-ci peuvent d'ailleurs être une formidable occasion d'innover pour trouver de nouvelles opportunités. C'est à cette condition que la DILA pourra jouer pleinement son rôle d'éditeur et d'imprimeur de référence de l'État.

Il reste encore des efforts à réaliser pour mobiliser l'ensemble de ses parties prenantes sur un projet commun de développement durable mais il est indéniable que la dynamique est lancée au sein de l'organisation.

**Consciente que « le développement durable n'est pas un état prédéterminé idéal à atteindre mais un processus concerté d'amélioration » (préambule de la Stratégie nationale du développement durable (SNDD)), la direction de l'information légale et administrative est résolument engagée à mieux assumer sa responsabilité sociétale.**

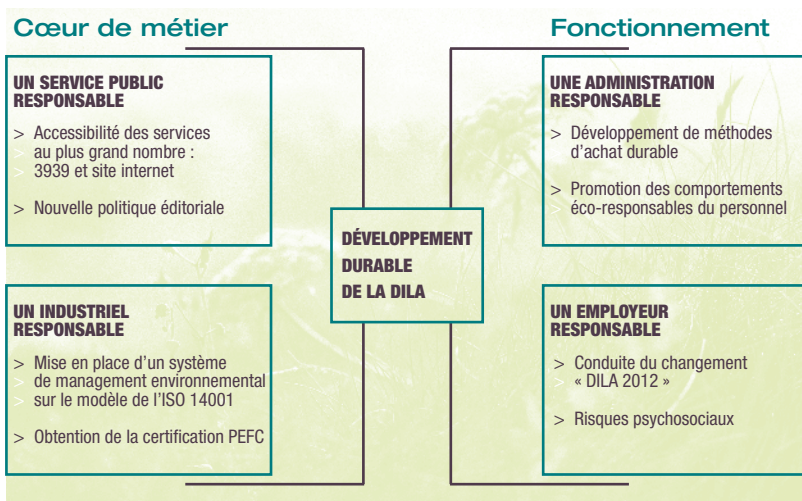
**Didier François**, directeur adjoint

## La politique de développement durable

2011 est pour la DILA, l'année de mise en œuvre de ses ambitions en matière de développement durable, après avoir mené son diagnostic et défini sa politique en 2010.

- Création du pôle Développement durable rattaché au directeur adjoint
- Diagnostic DD de la DILA
- Définition de la politique DD
- Mise en œuvre de la politique DD
- Renforcement des effectifs du pôle DD
- Obtention de la certification PEFC

Les premières orientations visent à la fois le cœur de métier de la DILA et son mode de fonctionnement, au travers des quatre métiers qui structurent l'activité :



## Le cœur de métier

### Un service public responsable

#### L'accessibilité des services au plus grand nombre : 3939 Allo Service public et sites internet

L'une des missions de la DILA est d'offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations. Il est donc de sa responsabilité de développer une politique de diffusion qui n'exclut personne. Cette politique est menée sur deux axes complémentaires :

- utiliser des canaux de diffusion variés (internet, téléphone, centre de documentation, librairies...) afin de toucher des populations aux besoins et usages différents ;
- rendre chacun de ces canaux accessible au plus grand nombre.

#### > Diversifier les canaux de diffusion de l'information

Répondant à la demande de la Délégation interministérielle à l'orientation (DIO), la DILA ouvre, le 6 décembre 2011, le service téléphonique « Orientation pour tous » via le numéro unique 0811 70 3939. Celui-ci permet à toute personne qui le désire d'être informée et conseillée en matière d'orientation professionnelle. Le téléphone constitue

un moyen d'accès indispensable pour ceux qui ne disposent pas d'internet ou qui ne sont pas à l'aise pour y chercher ce type d'information. Avec ce service décliné en deux niveaux – général et approfondi, chacun peut bénéficier, de vive voix, d'un accès pédagogique à des renseignements et des conseils essentiels relatifs à son orientation professionnelle (formations et métiers).

### > **Rendre chaque canal accessible au plus grand nombre**

Depuis 2005, la DILA s'efforce de rendre ses sites internet accessibles sans perte d'information. Le référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) définit les critères techniques auxquels les sites doivent répondre. Concrètement, il s'agit par exemple de travailler sur les contrastes de couleur, de permettre une navigation sans utilisation de la souris ou de rendre le site compatible avec les logiciels de retranscription orale du contenu.

Cette démarche permet aussi de développer des sites qui ne nécessitent pas un équipement informatique exigeant, évitant ainsi de contribuer à la fracture numérique.

### **Une nouvelle politique éditoriale**

Afin de rendre le débat public accessible au plus grand nombre, la DILA a souhaité redéfinir sa politique éditoriale. L'écoute de ses lecteurs a permis de faire émerger le besoin d'élargir le public traditionnel de La Documentation française, majoritairement composé d'experts. L'offre éditoriale répondra aux attentes de trois types de lecteurs définis comme étant profane, éclairé et averti. Première décision, qui se concrétisera dès le début d'année 2012 : la conception d'une nouvelle collection « Doc' en poche », en trois séries pour répondre aux trois publics, proposée à coût modique et rédigée par des auteurs experts et impartiaux. Autre décision : la suppression des revues *Regards sur l'actualité* et *Problèmes politiques et sociaux*, dont le traitement de l'information et les cibles étaient redondants avec les autres publications.

### **Un industriel responsable**

La DILA est engagée depuis plusieurs années dans des démarches environnementales qui contribuent également à développer la qualité de ses prestations.

La chaîne graphique est une cible prioritaire, sur laquelle l'orientation Qualité Développement durable a été déployée. Cette orientation s'appuie sur les processus pour intégrer les exigences du développement durable et est organisée en mode projet.

Décidée à maîtriser les impacts environnementaux spécifiques à son activité industrielle en milieux urbain, la DILA a choisi de mettre en place un système de management environnemental.


Les analyses environnementale et réglementaire ont été menées, la politique environnementale définie, et le premier plan d'actions élaboré sur un mode collaboratif (se reporter encart...) traite des impacts significatifs identifiés ; l'ensemble constitue les premières étapes vers la certification ISO 14001.

Dans l'objectif de prévenir les risques psychosociaux que cette démarche est susceptible de générer, un premier outil d'évaluation a été conçu avec Santé au travail et

dont les résultats sont encourageants : 86 % des personnes interrogées adhèrent à la démarche, dont elles estiment qu'elle leur apporte des compétences (100 %) et un sentiment d'utilité au travail (86 %).

Par ailleurs et sans attendre, certaines actions ont été menées pour imprimer en maîtrisant nos impacts sur l'environnement :

- **DILA certifiée PEFC™ (remplacer par le logo) en 2011**, en choisissant de s'approvisionner en papiers industriels issus de forêts gérées durablement ou recyclés.
- L'utilisation des **encres végétales** à hauteur de 87 % pour les machines feuilles.
- La **réduction des déchets**, notamment celle de la gâche papier qui s'est stabilisée à 14 % en 2010 malgré l'installation d'une nouvelle rotative qui a généré beaucoup d'ajustements sur le second trimestre.

Actions qui sont venues compléter une gestion des déchets conforme, depuis 2008, aux exigences de la marque .

Enfin, pour mieux gérer la chaîne graphique, une étude de l'adéquation des stocks de produits imprimés à leur diffusion a été menée, contribuant à la nouvelle politique éditoriale.

## La responsabilité au cœur de notre fonctionnement

### Une administration responsable

Pour intégrer les enjeux du développement durable à son fonctionnement, la DILA a suivi deux priorités fixées par la circulaire du 3 décembre 2008 signée par le Premier ministre relative à l'exemplarité de l'État en matière de développement durable :

- Des méthodes **d'achats durables** ont été développées et une quinzaine d'opérations, parmi les équipes de la commande publique et les clients internes, a été sensibilisée à la démarche. Deux marchés pilotes encore en cours de rédaction permettront de tester cette démarche. Dans un deuxième temps, la DILA pourra la déployer à un large panel de familles d'achats, participant ainsi à la politique de l'État en faveur du développement durable.
- Pour **développer les comportements éco-responsables**, vingt-quatre actions ont été proposées par un groupe de collaborateurs volontaires (*voir encadré*). Parmi elles, quatre actions ont été menées en 2010 et six autres engagées.

Circulaire du 3 décembre 2008	Actions menées en 2011	Actions en cours à fin 2011
<b>Gestion des déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Redéploiement du système de tri des consommables d'impression</li> <li>– Amélioration du suivi du devenir des déchets des équipements électriques et électroniques</li> <li>– Relai de la semaine européenne de réduction des déchets sur les trois sites parisiens et sur l'intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Réduction des impressions dans les bureaux</li> <li>– Déploiement du tri du papier dans les bureaux du site Desaix</li> <li>– Tri des déchets de la cafétéria du site Desaix</li> </ul>
<b>Économies d'énergie</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Extinction ou mise en veille des appareils électroniques dans les bureaux</li> <li>– Économies d'énergie liées à l'éclairage</li> </ul>
<b>Déplacements professionnels raisonnés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Développement du covoiturage intersites</li> </ul>	
<b>Autres</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Économies d'eau</li> <li>– Promotion des congés solidaires</li> </ul>

### Des méthodes collaboratives à l'appui des projets DD

La DILA a souhaité impliquer dans sa démarche de développement durable ses parties prenantes internes afin que ses actions soient les plus pertinentes et les plus efficaces. Deux exemples :

#### Les ambassadeurs ISO 14001

Afin d'élaborer le plan d'actions environnementales à mener, un ou plusieurs équipiers de chacun des processus de la chaîne graphique, désignés sous le nom d'« ambassadeur », ont proposé des solutions pour réduire les impacts significatifs sur lesquels la DILA doit s'améliorer. L'ensemble de ces propositions constituent le plan qui a été examiné et validé en Comité Directeur du projet. Ces mêmes ambassadeurs se retrouveront ensuite avec un binôme responsable afin d'identifier les délais et les ressources permettant de prioriser les actions. Cette démarche permet de s'assurer que les actions sont connues, comprises et légitimes au sein des équipes.

#### Le groupe de sensibilisation au DD

Pour développer les comportements éco-responsables, l'équipe développement durable s'est appuyée sur un groupe de vingt-cinq collaborateurs volontaires issus d'une dizaine de départements. Ensemble, ils ont fait émerger trente-cinq recommandations permettant de rendre les comportements plus responsables. La Direction en a priorisé dix. Cette démarche assure une légitimité renforcée à la mise en place de ces actions.



## Un employeur responsable

### La conduite du changement « DILA 2012 »

La DILA s'est mobilisée au second semestre 2011 pour préparer la deuxième étape de sa réorganisation suite à la fusion de la DJO et de la DDF. Afin de mettre en place une organisation optimisée qui maîtrise ses ressources, elle a fait appel aux capacités d'innovation d'une grande partie de l'encadrement pour imaginer comment mieux fonctionner.

Dans la lignée de la SNDD, la DILA s'est efforcée de multiplier les lieux de concertation et les acteurs associés afin de permettre à tous de s'approprier le projet et ce, à toutes les étapes et le plus en amont possible.

- **Méthode collaborative** : 16 groupes de travail ont été mis en place pour réfléchir à l'ensemble des thématiques ciblées. Plus de 120 collaborateurs ont contribué à la centaine d'ateliers organisés pendant l'automne. Ces groupes de travail ont livré des propositions fonctionnelles qui serviront de fondation à l'organisation finale.
- **Transparence** : Un effort important de communication sur la méthode et sur l'avancement des travaux a été fourni. Ainsi au lancement du projet, la Direction s'est mobilisée pour expliquer elle-même la méthode auprès de chaque groupe de travail. Une lettre d'information a été envoyée tous les quinze jours à l'ensemble des collaborateurs, faisant un point sur l'avancement du projet et donnant la parole aux pilotes des ateliers. Les livrables de chaque étape ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs, tandis qu'au terme des travaux, le Directeur adjoint a présenté les résultats de la réflexion collective en réunissant chaque département.
- **Dialogue social** : Au-delà des consultations obligatoires, la DILA a présenté les livrables de chaque étape à un « comité ad hoc » réunissant l'ensemble des représentants des personnels ; ce comité s'est réuni trois fois sur le dernier trimestre 2011. Les questions posées ont permis de clarifier ces livrables avant qu'ils ne soient diffusés.

### Les risques psychosociaux

La DILA poursuit son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS), démarche engagée dès 2009, et qui s'est concrétisée en 2011 par trois actions majeures.

Les acteurs de prévention et leur rôle d'écoute ont été présentés aux salariés de la DILA et de la SACJO via une action de communication interne. Parallèlement, un dispositif de sensibilisation à la médiation des acteurs de la prévention – des membres du CHS-CT et des représentants du personnel –, s'est mis en place, tandis qu'une cellule de médiation au sein de la commission des RPS a été créée.

Pour y tenir le rôle de médiateurs internes, l'assistante sociale du personnel et l'une des infirmières de Santé au travail ont entamé une formation à la médiation en entreprise.



# **ANNEXES**

Annexe 1 : Organigramme en usage jusqu'au 30 avril 2012

Annexe 2 : Budget annexe « publications officielles  
et information administrative »

Annexe 3 : Données budgétaires et comptables

Annexe 4 : Activité commerciale

Annexe 5 : Information administrative – Les sites internet

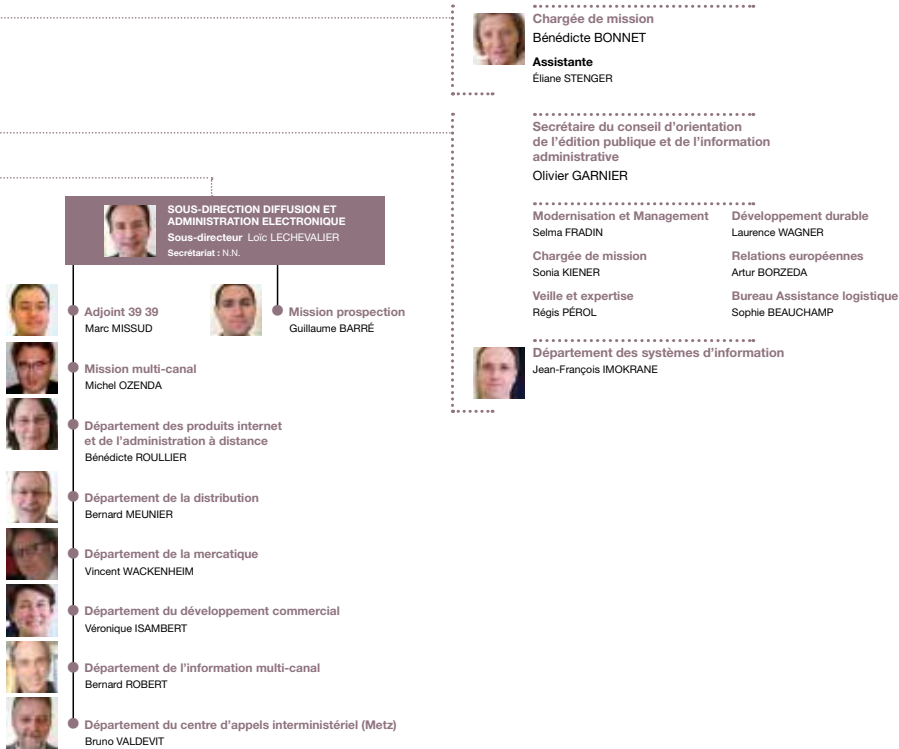
# Annexe 1 : Organigramme

## Direction de l'information



# en usage jusqu'au 30 avril 2012

## légale et administrative (DILA)





# Annexe 2 : Budget annexe « publications officielles et information administrative »

Comparaison des budgets initiaux – Montants 2010 et 2011 des crédits de paiements votés (avant reports)

Crédits par programme DILA (c)	Crédits ouverts* 2010	Crédits par programme DILA (c)	Crédits ouverts* 2011
<b>Titre 2 – Dépenses de personnel</b>		<b>Titre 2 – Dépenses de personnel</b>	
Programme 623 : édition et diffusion	31 359 667 €	Programme 623 : édition et diffusion	32 337 732 €
Programme 624 : pilotage et activités de développement des publications	41 256 010 €	Programme 624 : pilotage et activités de développement des publications	41 855 468 €
<b>Total du Titre 2 (CP)</b>	<b>72 615 677 € -2,4 %</b>	<b>Total du Titre 2 (CP)</b>	<b>74 193 200 € + 2,2 %</b>
<b>Titre 3 – Dépenses de fonctionnement</b>		<b>Titre 3 – Dépenses de fonctionnement</b>	
Programme 623	57 559 801 €	Programme 623	62 474 171 €
Programme 624	47 688 727 €	Programme 624	38 868 164 €
<b>Total du Titre 3 (CP)</b>	<b>105 248 528 € -5,4 %</b>	<b>Total du Titre 3 (CP)</b>	<b>101 342 335 € -3,7 %</b>
<b>Titre 5 – Dépenses d'investissement</b>		<b>Titre 5 – Dépenses d'investissement</b>	
Programme 623	10 673 958 €	Programme 623	13 975 000 €
Programme 624	4 328 042 €	Programme 624	3 683 300 €
<b>Total du Titre 5 (CP)</b>	<b>15 002 000 € + 44,9 %</b>	<b>Total du Titre 5 (CP)</b>	<b>17 658 300 € + 17,7 %</b>
<b>Total général (CP)</b>	<b>192 866 205 € -3 155 554 € + 98,4 %</b>	<b>Total général (CP)</b>	<b>193 193 835 € + 327 630 € + 0,2 %</b>
Variation annuelle		Variation annuelle	

\* Loi de finances initiale

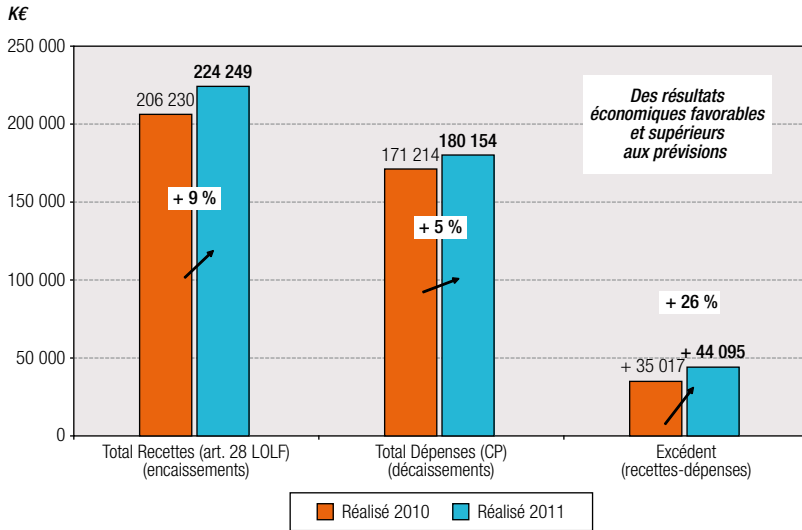
(a) Au sein du budget annexe Publications officielles et information administrative, le programme 621 regroupait en 2009 les ressources des Journaux officiels et le programme 622 regroupait les ressources de la Documentation française et des OIRA.

(c) La création de la DILA s'accompagne de la création de 2 nouveaux programmes ne recouvrant pas le même périmètre que les anciennes directions.



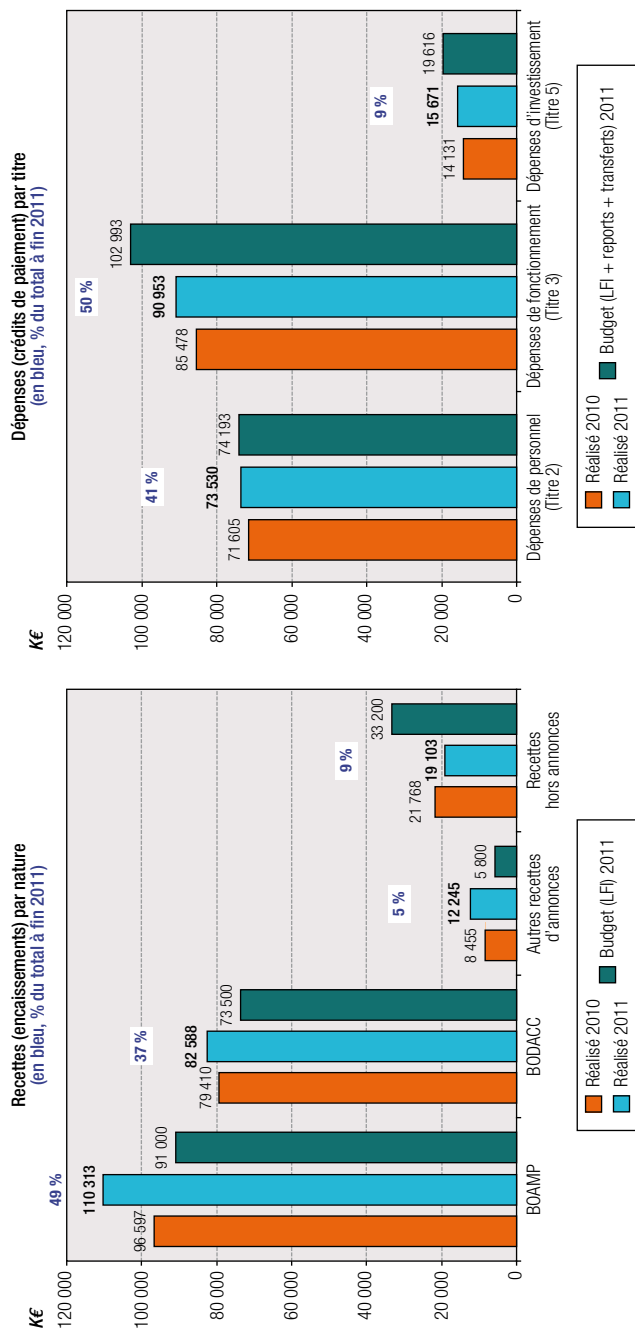
## Annexe 3 : Données budgétaires et comptables

Équilibre du budget annexe « publications officielles et information administrative »  
(en milliers d'euros)





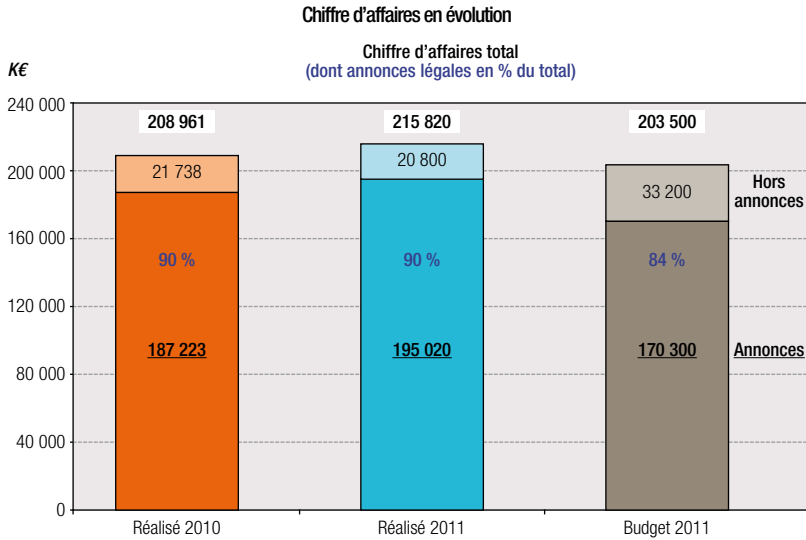
# Recettes et dépenses du budget annexe «publications officielles et information administrative» (en milliers d'euros)



Les recettes d'annonces représentent 91,5 % du total des encaissements. Ces ressources pérennes permettent à la DILA d'avoir la capacité de mettre en place une logique de « groupe multimédia ».

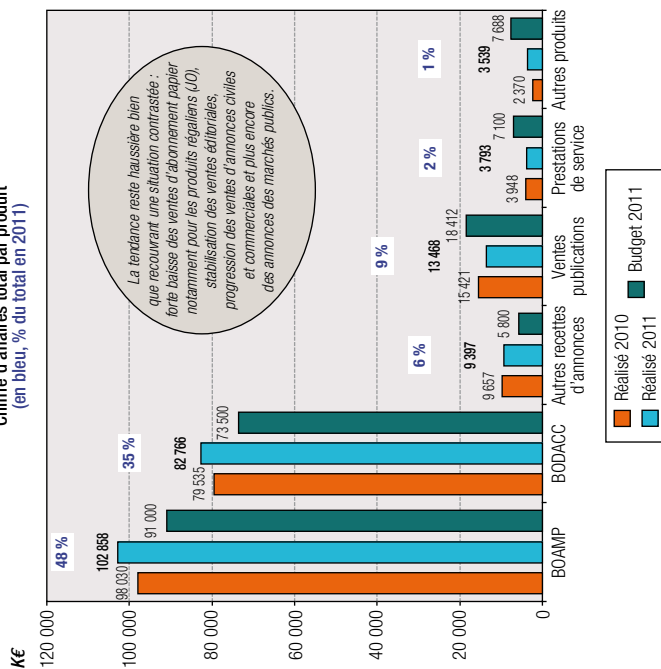
Les dépenses s'accompagnent de mesures de développement pour soutenir la stratégie de la DILA : faire émerger une stratégie de l'Etat dans le domaine de l'édition et de l'information légale.

## Annexe 4 : Activité commerciale

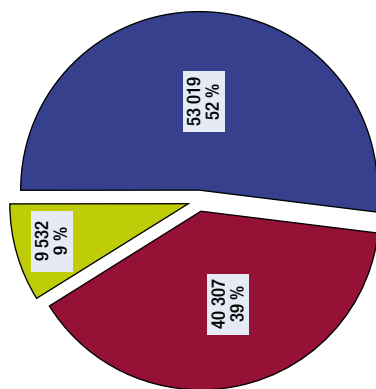


Le chiffre d'affaires de la DILA a progressé de + 3,3 % en 2011 :  
cette dynamique commerciale est soutenue par le secteur des annonces.

## Chiffre d'affaires par produit

Chiffre d'affaires total par produit  
(en bleu, % du total en 2011)

CA BOAMP 2011



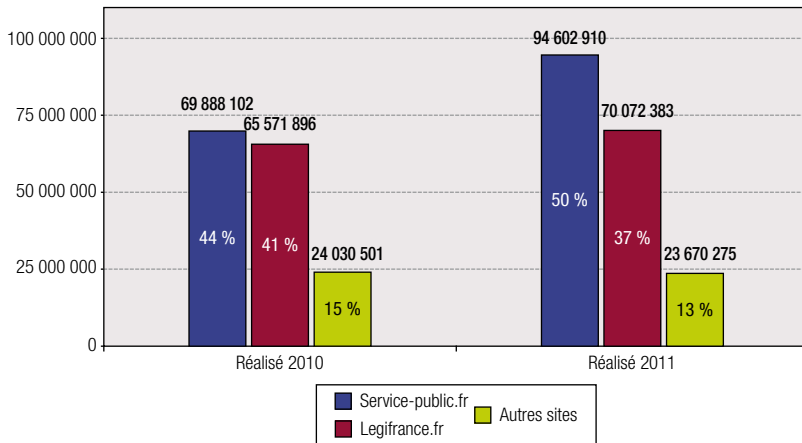
La nouvelle offre est mise en vente depuis le 4 juillet 2011 : la rémunération des annonces BOAMP est fixée par l'application d'un nombre d'unité de publication (UP) qui diffère en fonction de la publicité effectuée. Les UP peuvent faire l'objet d'un achat groupé et forfaitaire.

CA nouvelle offre = 50 M€.

- MAPA & annonces BOAMP (1<sup>er</sup> semestre)
- Nouvelle offre : UP à la demande (à l'unité)
- Nouvelle offre forfaits (achats groupés d'UP)

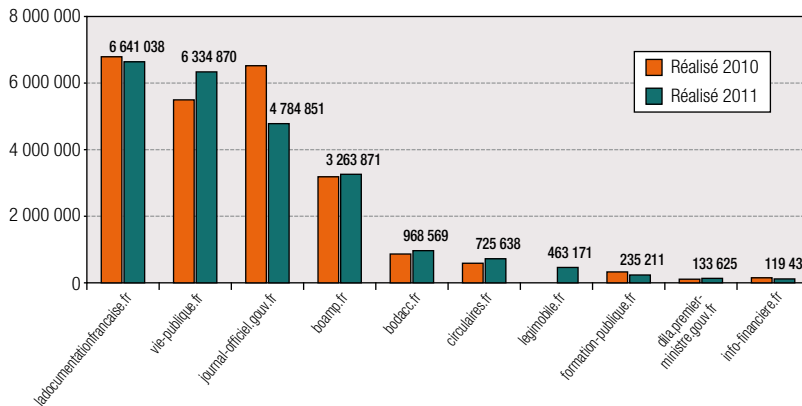
## Annexe 5 : Information administrative – Les sites internet

Nombre de visites sur les deux principaux sites de la DILA



En 2011, l'ensemble des sites de la DILA a reçu 188,4 millions de visites. *Service-public.fr* et *Legifrance.fr* totalisent 165 millions de visites soit 87 % de la fréquentation des 11 sites de la Dila, en progression de +18 % par rapport à 2010, ce qui représente +29 millions de visites en une année dont +25 millions pour *service-public.fr*.

Nombre de visites sur les autres sites de la DILA



La DILA a reçu, à l'occasion de l'édition 2011 d'i-expo, le Prix de l'innovation « i-expo/partage » de l'information pour *mon.vie-publique.fr*, ainsi que le prix de la meilleure contribution scientifique pour l'expérience *Légimobile*.



## Le **Droit** à la source



*Les lois, les décrets, les débats parlementaires  
L'accès au droit pour tous*



## La **Source** de l'information administrative

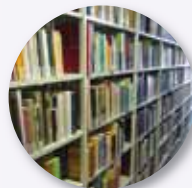


*Les droits et démarches pour les particuliers,  
les entreprises, les associations  
L'actualité administrative*

**Service-Public.fr**



## La **Référence** du débat public et citoyen



*La Bibliothèque des Rapports Publics  
Les revues et publications essentielles  
Une librairie et un centre de documentation*

**La documentation Française**



## La **Transparence** économique et financière



*Les annonces légales  
Les marchés publics  
Les informations réglementées*

**BODACC.fr**

**BOAMP.fr**

**Info-financiere**



## **Direction de l'information légale et administrative**

26 rue Desaix - 75015 Paris

Téléphone : 01 40 58 75 00

[www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)

## **Direction de la communication**

29, quai Voltaire - 75344 Paris Cedex 07

Téléphone : 01 40 15 70 42

Télécopie : 01 40 15 67 85



[Service-Public.fr](http://Service-Public.fr)

