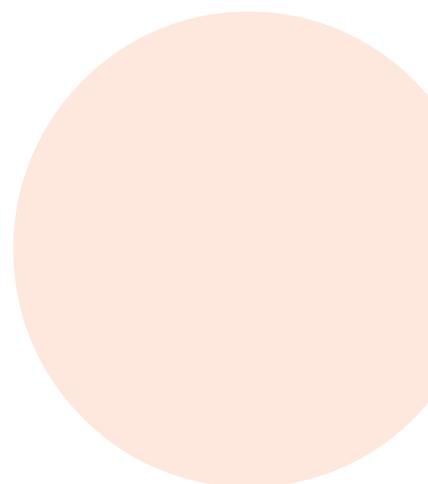
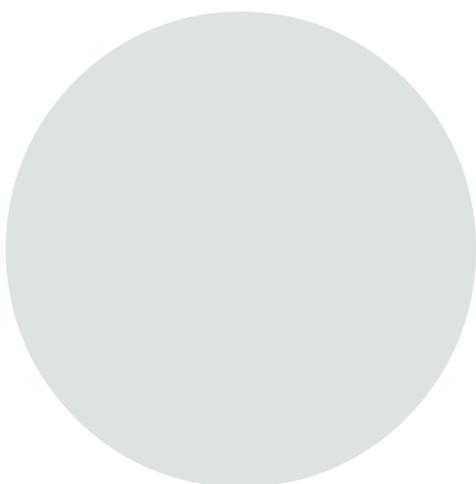
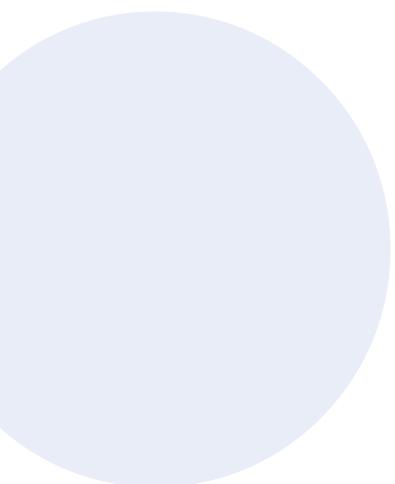


Direction de l'**information légale et administrative**



Rapport d'activité 2010





Directeur de la publication : **Xavier Patier**

Coordination de la rédaction : **Yves Bomati**

Conception graphique

Maquette de couverture : **Bernard Vaneville**

Maquette intérieure : **Michelle Chabaud**

Mise en pages : **Dominique Sauvage**

Impression **DILA**

Direction de l'information
légale et administrative
26 rue Desaix - 75015 Paris

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



Rapport d'activité 2010



Sommaire

- 5 **L'éditorial**
- 6 **L'organigramme**

- 9 **La direction de l'information légale et administrative**
 - 9 **Des missions, des résultats**
 - 9 Les missions de la DILA
 - 9 Le statut
 - 9 Les effectifs
 - 10 Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2010)
 - 11 **Les faits marquants en 2010**

 - 15 **La diffusion légale**
 - 15 La garantie de l'accès au droit
 - 21 Un service public de la transparence économique et financière

 - 31 **L'information administrative**
 - 31 Les services Internet
 - 37 Le renseignement administratif par téléphone

 - 45 **L'édition publique**
 - 45 Les publications
 - 54 La documentation
 - 57 La production, la fabrication

- 65 **L'activité commerciale**
 - 65 La mercatique
 - 65 Le service commercial
 - 67 La distribution
 - 71 Les sites de vente en ligne

- 76 **Les services soutien**
 - 76 La mise en place des nouvelles structures de gouvernance
 - 77 Le budget
 - 80 Les ressources humaines
 - 87 La communication
 - 95 Les systèmes d'information
 - 98 Les services généraux
 - 100 L'immobilier

- 101 **Le développement durable**
 - 101 Être responsable
 - 101 La DILA construit sa démarche de développement durable
 - 102 Le développement durable s'intègre à l'activité



Révolution silencieuse



Dans la demi-douzaine de dates qui ponctuent la longue histoire des Journaux officiels depuis 1631, sans doute faudra-t-il retenir l'année 2010. Non pas à cause de la fusion de la direction des Journaux officiels avec la Documentation française, même si ce fut un événement mémorable et stimulant, au moins pour ceux qui l'ont vécu de près ; mais à cause d'une révolution silencieuse : pour la première fois, en 2010, il y a eu en France plus de lecteurs du Journal Officiel que d'habitants : 65 millions. 65 millions d'internautes sont allés en 2010 sur le site Légifrance. Jamais le droit n'avait été à ce point diffusé. Quant à *service public.fr*, le site du renseignement administratif naguère géré dans le périmètre de la Documentation française et aujourd'hui dans celui de la DILA, il a été utilisé par plus de 70 millions de visiteurs, chiffre sans précédent.

Ces seuls exemples montrent à quel point notre entreprise a su tirer parti des mutations technologiques. L'essentiel de notre production est aujourd'hui réalisée sur des supports dont personne ne parlait il y a seulement vingt ans. Une bonne partie de nos métiers n'existaient pas quand ceux qui les occupent sont entrés dans la vie active ; et la plupart des autres connaissent des évolutions profondes, accompagnées par un effort d'adaptation concrétisé en 2010 par un budget formation de près d'un million d'euros et vingt mille heures de stages techniques.

Ces seuls exemples montrent à quel point notre entreprise a su tirer parti des mutations technologiques. L'essentiel de notre production est aujourd'hui réalisée sur des supports dont personne ne parlait il y a seulement vingt ans. Une bonne partie de nos métiers n'existaient pas quand ceux qui les occupent sont entrés dans la vie active ; et la plupart des autres connaissent des évolutions profondes, accompagnées par un effort d'adaptation concrétisé en 2010 par un budget formation de près d'un million d'euros et vingt mille heures de stages techniques.

Autre fait notable du millésime 2010 : le modèle économique de la toute nouvelle direction de l'information légale et administrative a montré sa pertinence. Au cours de l'exercice écoulé, un coup d'accélérateur vers la dématérialisation est allé de pair avec le développement de notre chiffre d'affaires et une réduction – la troisième en trois ans – de nos coûts d'exploitation. Ce succès n'allait pas de soi. Il est imputable à de nombreux facteurs, parmi lesquels la performance de notre activité de diffuseur d'annonces a joué un rôle important, mais aussi les efforts de toutes les équipes pour optimiser les méthodes. La DILA s'est mise en marche avec pour philosophie non pas de développer de nouveaux services pour gagner plus d'argent, mais de gagner plus d'argent pour développer de nouveaux services. Développer des services gratuits, comme le 3939 ou les sites de renseignements administratifs ou juridiques, mais développer aussi des services marchands au bénéfice des citoyens.

L'activité éditoriale des marques La Documentation française ou Journaux officiels a connu des résultats conformes aux objectifs, dans un contexte difficile pour l'édition. La diffusion légale a réduit ses coûts et élargi son audience. L'information administrative a été modernisée. Le site « historique » d'Aubervilliers a été fermé pour être vendu. La DILA n'a pas fait le pari de la seule dématérialisation : elle a fait aussi celui de la qualité. Pour cela, elle a investi à la fois dans le numérique et dans l'imprimerie. Elle affiche un objectif simple : prouver, par son efficacité, qu'elle peut offrir à l'État l'outil idéal de ses missions de communication régaliennes.

Xavier Patier



Direction de l'information



Département de la Communication
Responsable : Yves BOMATI



Département du contrôle interne et de gestion
Responsable : François BARRA

Directeur **Xavier PATIER**



Directeur adjoint **Didier FRANÇOIS**

Secrétariat : Chantal LARCHER



SECRETARIAT GÉNÉRAL
Sous-directeur Jean-Marie BALLEET
Secrétariat : Béatrice BORDAI



● Chargée de mission SCOP
Florence BLANC



● Chargée de mission
Anne-Laure CHAUMONT



● Chargé de mission
Jean-François MORIN



● Département des ressources humaines
Bruno VARLET



● Département des finances
Sébastien MARIA



● Département des services généraux
Serge PÉLISSIER



SOUS-DIRECTION ÉDITION PRODUCTION
Sous-directeur Philippe COSNARD
Secrétariat : Claudette SOUSSEING



● Adjoint production
Jean-Paul PEIGNIER



● Chargé de mission
Jean-Marc HELBECQUE



● Département des impressions
Patrick ÉMOND



● Département des éditions
Anne LATOURNERIE



● Département de l'accès au droit
Sylvie FAYE



● Département de la transparence économique et financière
Annie COTTON



● Département des ressources et conseils éditoriaux
Bernard BOULLEY



● Département des centres documentaires
Françoise MEUNIER



● Département de la maintenance et des travaux
Philippe OWCZAREK

.....
Agence comptable du budget annexe

Trésorier payeur général : Hervé CHAZEAU

Fondée de pouvoirs : Isabelle MOCELLIN



légale et administrative (DILA)




SOUS-DIRECTION DIFFUSION ET ADMINISTRATION ELECTRONIQUE
 Sous-directeur Loïc LECHEVALIER
 Secrétariat : N.N.



● Adjoint 39 39
 Marc MISSUD



● Mission prospection
 Guillaume BARRÉ



● Mission multi-canal
 Michel OZENDA



● Département des produits internet et de l'administration à distance
 Bénédicte ROULLIER



● Département de la distribution
 Bernard MEUNIER



● Département de la mercatique
 Vincent WACKENHEIM



● Département du développement commercial
 Véronique ISAMBERT



● Département de l'information multi-canal
 Bernard ROBERT



● Département du centre d'appels interministériel (Metz)
 Bruno VALDEVIT



.....
 Chargée de mission
 Bénédicte BONNET

Assistante
 Éliane STENGER

.....
 Secrétaire du conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
 Olivier GARNIER

.....
 Modernisation et Management
 Selma FRADIN

Développement durable
 Laurence WAGNER

Chargée de mission
 Sonia KIENER

Relations européennes
 Artur BORZEDA

Veille et expertise
 Régis PÉROL

Bureau Assistance logistique
 Sophie BEAUCHAMP



.....
 Département des systèmes d'information
 Jean-François IMOKRANE

Organigramme à jour
 au 29 juin 2011





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.

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 « inspirateur » de la politique de communication légale et administrative de l'État. C'est elle qui rend effectives la diffusion de la norme juridique, la connaissance des règles administratives et des démarches qui lui sont liées et la politique de l'édition publique. Elle a recours à tous les supports imprimés ou numériques.

Le statut

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

Les effectifs

831 collaborateurs directs et 224 collaborateurs SACIJO : soit un total de 1055 collaborateurs.

160 emplois de référence.

Direction de l'information légale et administrative
La référence au service du public

Actualités

La DILA en résumé

- 32 820 livres législatifs et réglementaires
- 6,7 millions d'annonces légales publiées
- 100 millions d'intermarchés
- Plus de 7 500 titres déposés au catalogue
- 10 000 lectures au Centre France-Corpus-Monde
- 6 500 rapports publics en ligne
- Une vingtaine de revues et de collections
- 1,5 million d'appels téléphoniques par an (2008)

Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2010)

> Le triangle gagnant en 2010

- Chiffre d'affaires : + 0,4 % à 209 M€.
- Coûts d'exploitation : - 3,7 % à 157 M€.
- Investissements : + 120 % à 14,2 M€.

> Les activités

- 376 nouveaux titres publiés soit 187 ouvrages, 126 titres de périodiques et 63 brochures.
- 150 administrations partenaires.
- 7500 titres au catalogue général.
- 12500 lecteurs au Centre de documentation.
- 1,2 million d'appels téléphoniques traités par le 3939.
- 2560215 annonces publiées (+ 1,3).
- 34498 textes législatifs et réglementaires diffusés.
- 11 sites Internet avec plus de 150 millions de visites.

Fréquentation des sites Internet

legifrance.gouv.fr : 65,6 millions de visites (+ 13 %); 526 millions de pages vues.

service-public.fr : 69,8 millions de visites (+ 19,2 %); 209,2 millions de pages vues.

ladocumentationfrancaise.fr : 6,8 millions de visites (+ 11,2 %); 19,7 millions de pages vues.

vie-publique.fr : 5,5 millions de visites (+ 17,9 %); 14,8 millions de pages vues.

formation-publique.fr : 330426 visites (+ 9 %); 908769 pages vues.

journal-officiel.gouv.fr : 6,5 millions de visites.

circulaires.gouv.fr : près de 50000 visites/mois (ouverture le 1^{er} mai 2009).

bodacc.fr : 863185 visites; 3,6 millions de pages vues (ouverture juin 2009).

boamp.fr : 3,2 millions de visites (+ 9 %); 41,2 millions de pages vues (+ 32 %).

E-commerce

31096 commandes d'ouvrages en ligne pour un total de 955715 €.

The screenshot shows the Legifrance website interface. At the top, there is a navigation bar with the Legifrance logo and the text 'Le service public de la législation en droit'. Below this, there is a section titled 'Détail d'un texte' with a sub-section 'Afficher le sommaire de la version'. The main content area displays the following information:

DECRET
Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative
NOR: PRHX031176D
Version consolidée au 13 janvier 2010

The President of the Republic,
On the report of the Prime Minister,
Vu le décret n° 27-200 du 13 août 1993 relatif à l'organisation des services d'administration centrale ;
Vu le décret n° 27-200 du 13 août 1993 instituant un conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative ;
Vu l'avis du comité technique paritaire général de la Direction de la Documentation Française en date du 3 novembre 2009 ;
Vu l'avis du comité technique paritaire ministériel des services du Premier ministre en date du 17 décembre 2009 ;
Le conseil des ministres entendu,
Décret :

Article 1 En savoir plus sur cet article...

Il est créé une direction de l'information légale et administrative placée sous l'autorité du Premier ministre et rattachée au secrétaire général du Gouvernement.

Article 2 En savoir plus sur cet article...

La direction de l'information légale et administrative est garante de l'accès au droit. Elle veille à ce que les citoyens disposent des informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et de leurs obligations. Elle contribue à la transparence de la vie publique, économique et financière. Elle propose au Premier ministre les mesures utiles pour coordonner l'action des administrations de l'Etat dans ces domaines.

1° Elle diffuse l'ensemble des données dont la publication est obligatoire en vertu des lois et des règlements ou qui nécessitent des garanties particulières de fiabilité.

Elle assure en particulier :

- l'édition et la diffusion des lois, ordonnances, décrets et autres actes ou documents administratifs qui doivent être publiés au Journal officiel de la République Française ;
- la publication des décrets parlementaires ;
- la mise à disposition du public des données qui facilitent l'accès au droit ;
- la publication des informations contractuelles ;

2° Elle assure le conseil et le fonctionnement de services d'information utilisant différents supports qui permettent aux citoyens de connaître leurs droits et obligations et facilitent leurs démarches ; elle met à la disposition du public un service de renseignements par téléphone.

3° Elle favorise l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public par l'édition et la diffusion de publications, la mise à disposition de documents et d'espaces de diffusion sur l'Internet ; à cet effet, elle peut agir comme imprimeur, éditeur ou diffuseur pour le compte d'administrations et d'organismes publics ou publier pour son compte propre des périodiques et ouvrages de vulgarisation sous la marque officielle de la Documentation Française ;

4° Elle prépare la politique interministérielle dans le domaine de la diffusion légale, de l'information administrative et de l'édition publique ; elle assure, à ce titre, le secrétariat du conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative.

Article 3 En savoir plus sur cet article...



Les faits marquants en 2010

> 4 janvier

Ouverture du Centre d'appels interministériel (CAI) à Metz.

> 12 janvier

- Publication du décret créant la direction de l'information légale et administrative.
- Ouverture du site institutionnel : *dila.premier-ministre.gouv.fr*.

> Février

- Légifrance remporte le 1^{er} prix de l'accueil des internautes et de l'assistance aux utilisateurs Qualiweb, de l'ensemble des sites publics, gagnant ainsi 34 places par rapport à 2009.
- le site *ladocumentationfrancaise.fr* fait partie des 50 meilleurs sites Internet de l'année pour sa relation client en ligne (Trophées Stratégies Qualiweb 2010), passant du 44^e au 28^e rang du palmarès.

> Mars

Nouveau moteur de recherche sur *service-public.fr*.

> 18 mars

Inauguration du stand DILA au Salon du Livre.

> 15-19 mars et 9-13 mai

Présentation de la plate-forme de production des textes et des conventions collectives lors de la visite du secrétariat général du gouvernement du Maroc.

> 14 avril

« 1948-2010 : les droits de l'homme sont-ils toujours universels ? avec Boutros Boutros-Ghali, dans le cadre des « Mercredis de la Documentation française ».

> 27 mai

Inauguration du Centre d'appels interministériel de Metz (CAI).

> 9 et 10 juin

Participation au salon I-expo à la Porte de Versailles.

> Août

Expérimentation de l'ouverture du centre documentaire au public durant tout le mois.

> Septembre

- Lancement de la version web de Légifrance, née de la coopération entre la Délégation aux Usages d'Internet (DUI), l'École des mines-ParisTech et la DILA, dans le cadre du projet Proxima Mobile.
- Développement d'un « kit de déploiement » du co-marquage avec *service-public.fr*.
- Nouveau moteur de recherche sur *vie-publique.fr*.

> 22 et 23 septembre

Dans le cadre du partenariat avec l'UGAP, participation du BOAMP à la manifestation UGAP Expo, à la grande halle de la Villette.



> 23-24 septembre

Participation à la 7^e Réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels à Rome.

> 29 septembre

« A quoi servent les économistes ? » avec Michel Camdessus, ancien directeur général du FMI, dans le cadre des « Mercredis de la Documentation française » autour de la sortie du n° 3000 de la revue *Problèmes économiques*.

> Octobre

Le co-marquage de *vie-publique.fr* est disponible pour les collectivités territoriales.

> 21 octobre

service-public.fr fête ses 10 ans.

> Novembre

– Adoption par le Conseil d'orientation de l'édition publique (COEPIA) du programme de relance de la mise en ligne de traductions du droit français sur Légifrance.

– *service-public.fr* sur Twitter. Les utilisateurs du réseau Twitter peuvent suivre en continu les actualités de *service-public.fr* à l'adresse suivante : <http://twitter.com/servicepublic.fr>.

– Implantation de 120 postes de travail à Paris 7^e avenue de Ségur dans des locaux réaménagés par la DILA, à la suite du déménagement du site d'Aubervilliers.

> Décembre

– Le volume de téléchargement des codes et conventions collectives sur Légifrance passe la barre d'1,3 million, soit + 20 % de croissance par rapport à 2009.

– La DILA et le GIP e-Bourgogne adoptent un accord portant sur la rediffusion, en co-marquage, des données de *service-public.fr* et de *vie-publique.fr* sur les sites locaux des adhérents au GIP.

– La mise en ligne des archives de Grande Europe sur *ladocumentationfrancaise.fr*. Elles sont constituées d'articles au format PDF extraits de la revue *Le courrier des pays de l'Est* qui a cessé de paraître en juin 2008. Enrichissement de la cartothèque de plus de 100 cartes.

> 31 décembre

Publication du JO n° 303 : 1 135 pages PDF et 729 pages papier.



JOURNAUX
OFFICIELS





diffuser

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

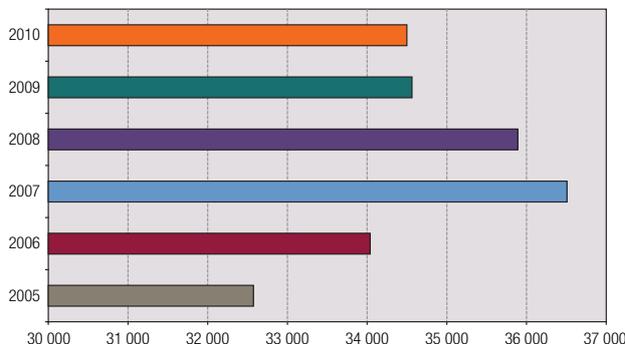


Le Journal officiel de la République française

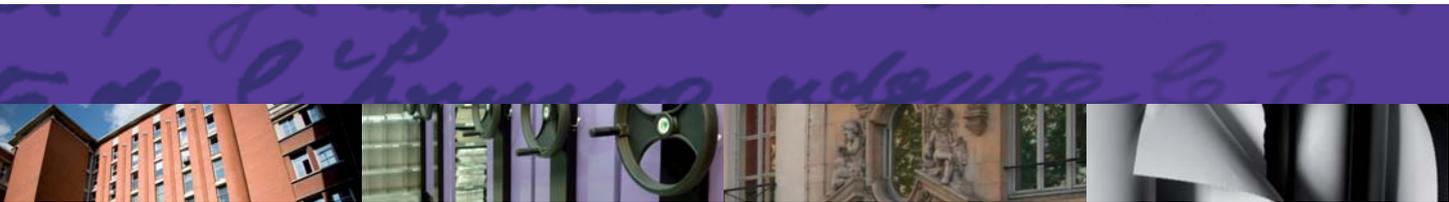
La volumétrie du JO

Avec 34 498 textes en 2010, le nombre de textes publiés au JORF est stable depuis l'an passé.

Nombre de textes publiés au JORF

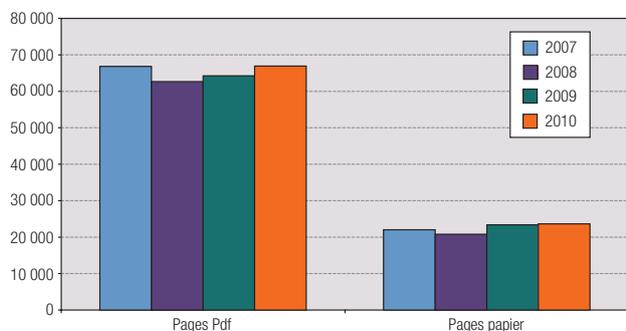


En revanche, le nombre de pages PDF publiées, après avoir légèrement diminué en 2008, a de nouveau augmenté (+ 4 %) pour atteindre 66 928 pages, plus forte pagination depuis 2007. Le nombre de pages papier publiées a très légèrement augmenté (+ 1 %) par rapport à 2009 pour atteindre 23 632. Un JO moyen a été constitué en 2010 de 114 textes publiés correspondant à 221 pages PDF et 78 pages papier. 40 % des textes ont une version uniquement électronique, 8 % une version uniquement papier,



les textes publiés à la fois en électronique et sur support papier représentant 52 % de l'ensemble des textes.

Nombre de pages publiées au JORF



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 9 % et 8 %. Les autres textes publiés hors SOLON ne représentent que 6 %. En dehors des informations parlementaires et des annonces, 93 % des textes transitent désormais par SOLON.

L'année 2010 est marquée par une stabilisation des degrés d'urgence des traitements des textes. Le nombre de textes dits à composer (TAC), pour une publication dans les sept jours, a augmenté d'un point (55 %) alors que le nombre des textes à publier en urgence (2 à 4 jours) est le même (33 %) et le nombre de textes dits de rigueur (à publier sous 24 heures) a diminué d'un point (12 %).

Ce qui fait qu'en 2010, hors annonces et informations parlementaires, sur 79 textes à publier en moyenne chaque jour, 35 textes l'ont été dans un délai de moins de 4 jours.

Les rubriques

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

- textes généraux (32 %). Avec 11 104 textes, cette rubrique enregistre une augmentation de 4 % par rapport à l'an passé ;
- mesures nominatives (23 %). Avec 8 061 textes, cette rubrique enregistre une augmentation de 3 % par rapport à l'an passé ;
- avis et communications (13 %). Pour la seconde année consécutive, cette rubrique enregistre une forte diminution (-26 % par rapport à l'an passé) avec 4 402 textes.

Ces trois rubriques représentent 68 % des textes publiés.

- informations parlementaires (9 %);
- annonces (8 %). 82 % des 2 733 annonces sont relatives aux demandes de changements de noms et 13 % aux annonces judiciaires et légales;
- conventions collectives (6 %);
- autorités administratives indépendantes (6 %).

La nature des textes publiés

L'essentiel des textes publiés au JORF sont des arrêtés (57 %), les avis représentent 18 %, les décrets 15 % et, enfin, les décisions 9 %.

Les émetteurs de textes

> Ministères

En 2010, près d'un texte sur cinq (18 %) est publié par le ministère de la Santé et sports suivi par l'Écologie, énergie, développement durable, mer et Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville. Ces trois ministères représentent 43 % de l'ensemble des textes publiés au JORF. Par nature de textes, les principaux ministères sont les suivants :



- textes généraux : Écologie, énergie, développement durable, mer (15 %), la Santé et sports (14 %), Agriculture, alimentation, pêche, ruralité et aménagement du territoire (9 %);
- mesures nominatives : Justice et libertés (24 %); Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales (9 %); Économie, industrie et emploi (7 %);
- avis et communications : Santé et sports (40 %); Budget, comptes publics et réforme de l'État (13 %); Premier ministre (10 %);
- conventions collectives : Travail (76 %); Agriculture (près du quart). On note pour ce dernier ministère une forte augmentation par rapport à l'an passé (+ 6 points).

> Autorités administratives indépendantes

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel est, de très loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (1 269 textes représentant 66 % de l'ensemble). L'Autorité de contrôle prudentiel (8 %), l'Autorité de régulation des communications (7 %) et la Commission de régulation de l'énergie (5 %) publient, chacune, une centaine de textes par an.

> Juridictions

On constate une nette augmentation des décisions du Conseil constitutionnel (+ 62 % de l'ensemble des juridictions) suite à la révision constitutionnelle de juillet 2008 et la loi organique du 10 décembre 2009 instaurant les questions prioritaires de constitutionnalité. La Cour des comptes (22 %) et le Conseil d'État (14 %) restent les principales autres juridictions émettrices de textes.

Les rectificatifs

Avec 246 rectificatifs publiés en 2010, le taux de rectificatif, tous textes confondus, est de 0,71 %. En moyenne, 5 rectificatifs sont publiés chaque semaine.

Les textes ayant fait l'objet de rectificatifs sont essentiellement des arrêtés (46 %), des décrets (20 %), des avis (14 %) et des décisions (11 %). 4 % concernent des lois et 1 % des ordonnances.

Ces rectificatifs incombent pour moitié (48 %) à des erreurs matérielles provenant des ministères, l'autre moitié (52 %) se rapportant à des erreurs matérielles au sein de la DILA.

L'essentiel des rectificatifs (75 %) sont publiés le week-end.

À noter que les erreurs se rapportent en premier lieu aux textes des ministères de la Santé, de l'Écologie et du Budget.

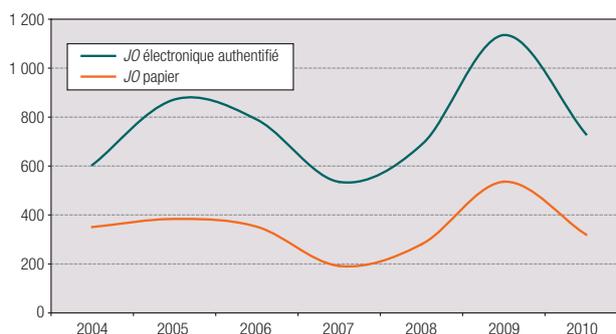
Le JO n° 303 du 31 décembre 2010

Après le JO le plus volumineux publié depuis la réforme de 2004 l'an passé, la pagination du nombre de pages du dernier numéro reste élevée : 1 135 pages PDF et 729 pages papier.

84 textes numérotés ont été publiés ce jour, contre 101 l'an passé.

À la différence de 2009, c'est le ministère de l'Économie qui a publié le plus de textes dans ce dernier numéro (17 % contre 10 % en 2009) notamment 14 décrets numérotés.

Nombre de pages publiées au JORF le dernier jour de l'année





Les diffusions (électronique et papier) du JO

Le nombre des abonnés au sommaire *JO* mis en ligne, gratuitement sur *Légifrance*, est de 67 807 fin 2010, en progression de plus de 2 000 abonnés par rapport à fin 2009. Inversement le nombre d'abonnés au *JO* papier diminue pour n'être plus que de 8 306 (-1 962 abonnés par rapport à 2009).

À noter que la plus forte augmentation du nombre d'abonnés à ces deux supports date de la fin de l'année 2008 avec près de 5 000 abonnés supplémentaires et que, depuis 2004, on constate une augmentation de 1 % par an de ces deux éditions. Fin 2010, le nombre total d'abonnés est de 76 113.

Les éditions parlementaires

L'activité relative aux éditions parlementaires est stable en 2010 pour atteindre 40 070 pages publiées au lieu de 39 924 en 2009. Il s'agit du plus grand nombre de pages publiées depuis 2006. 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

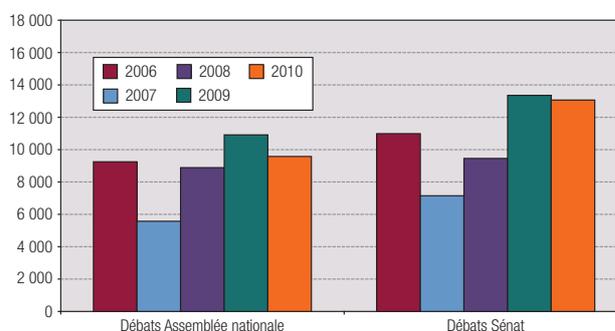
L'année 2010 a été marquée par une baisse du nombre de pages publiées des débats parlementaires.

- Ceux de l'Assemblée nationale représentent 9 574 pages, soit une baisse de 12 % par rapport à 2009 ;
- Ceux du Sénat représentent 13 066 pages, soit une baisse de 2 % par rapport à 2009.

Les questions parlementaires et les réponses ministérielles

Le nombre de pages publiées relatives aux questions parlementaires a augmenté pour atteindre 17 430 pages en 2010 au lieu de 15 660 en 2009. L'Assemblée nationale est le principal émetteur de questions (81 % du total des pages publiées, soit 14 050 pages pour 3 380 concernant le Sénat).

Nombre de pages publiées pour les comptes rendus des débats parlementaires



Les autres publications

Les bulletins officiels

Le nombre de pages publiées des différents bulletins officiels édités par la DILA en 2010 a augmenté d'un tiers par rapport à l'année précédente, loin du record atteint en 2006 avec 38 169 pages publiées.

Les éditions du Conseil économique social et environnemental et de la Cour de cassation

Les avis et rapports du CESE connaissent une baisse de leur volume de pagination (-46 %) tout comme les bulletins de la Cour de cassation (-14 %) par rapport à l'an passé.

Les collections d'ouvrages de la marque « Journaux officiels »

Le nombre de pages publiées des codes et des conventions collectives a diminué respectivement de 9 % et 32 %.



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

La fréquentation du site

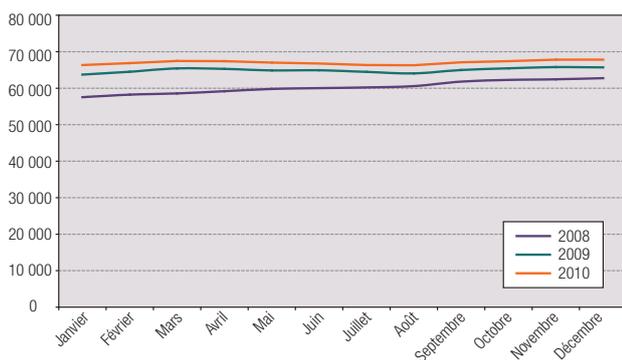
L'année 2010 confirme la forte hausse de fréquentation avec des indicateurs en croissance tant en matière de pages vues que de visites ou visiteurs :

- 525 978 722 pages vues (+ 4 % par rapport à 2009);
- 65 571 896 visites (+ 13 % par rapport à 2009);
- 3 000 000 visiteurs uniques (+ 16 %).

Ce sont les mois de mars et de novembre qui reçoivent, depuis quelques années, le plus de visites. Pour la première fois, on constate plus de 6 000 000 de visites pour chacun de ces deux mois, ce qui ne s'était jamais produit en 2009 (+ 13 %). Le jour de consultation le plus élevé est, lui aussi, 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.

LÉGIFRANCE	2009	2010
Nombre de pages vues	508 288 130	525 978 722
Nombre de visites	58 007 771	65 571 896

Nombre d'abonnés au sommaire JO



Les horaires de réception du sommaire JORF

Il y a, fin 2010, 67 807 abonnés au sommaire électronique du JORF (+ 3 %). L'horaire de réception du sommaire du JORF est de 4 h 30. 25 sommaires ont été adressés après l'horaire optimal de 8 heures le matin (+ 39 %).

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 tout seul 92 % du trafic. Le premier des sites affluents est celui de *fr.wikipedia.org* (5 % des accès).

Les internautes consultent essentiellement *Légifrance* sur une tranche horaire comprise entre 9 heures et 17 h 30. Les pics étant observés entre 9 heures et 12 heures ainsi que 14 heures et 17 heures.

Le mode de consultation

Près de 70 % des consultations sont quotidiennes. La durée moyenne est de 9 minutes 25.

Quant au nombre de pages vues par visite (entrante hors robots), on constate une stabilité par rapport à l'an passé avec une moyenne de treize pages vues par visite.

Près de la moitié des visites se limitent à la consultation d'une ou deux pages et plus des deux tiers à la consultation d'une à cinq pages. Inversement un tiers des visites consultent au moins six pages dont un tiers au moins vingt pages. Enfin, 14 % des visites consultent au moins 15 pages.

Le profil des internautes ayant recours au webmestre

Il s'agit pour 75 % de particuliers, 12 % d'entreprises et associations et 11 % de membres d'administrations. Les professions du droit et les universitaires sont peu utilisateurs de la messagerie (2 %). Même si les questions concernent essentiellement la



législation (81 %), on constate une hausse concernant les conventions collectives (+ 6 points) ainsi que les jurisprudences (+ 5 points). Les demandes concernent principalement des recherches documentaires (plus de 5 300 questions sur l'année). 26 % des questions sont renvoyées vers *service-public.fr* ou d'autres sites de l'administration en raison de leur nature.

L'année 2010 a été marquée par 10 512 réponses adressées aux internautes (- 10 %). Le webmestre répond, en moyenne, à 41 messages par jour ouvré. En moyenne, ce sont 800 à 900 messages qui sont traités chaque mois.

Une récompense pour *legifrance.gouv.fr*, cette année encore : le site a remporté le Premier Prix du Trophée Qualiweb/Stratégies 2010 de la relation en ligne.

Les autres sites Internet

> journal-officiel.gouv.fr

En raison de la création du site BOAMP puis du site BODACC, les visites sur le site du *Journal officiel* continuent à diminuer tout au long de l'année. Elles totalisent, en 2010, 6 521 948 visites.

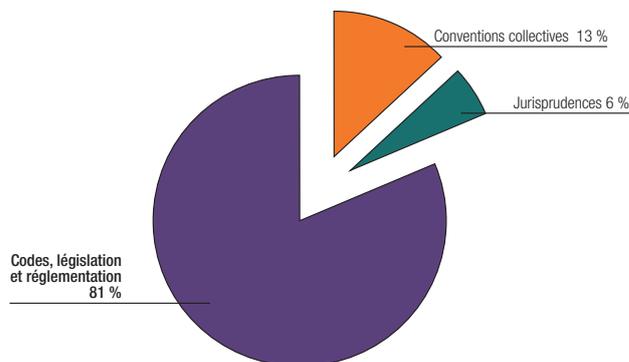
Sur les trois derniers mois, la fréquentation du site s'établit à un peu plus de 490 000 visites au lieu de 610 000 visites pour le premier trimestre.

> circulaires.gouv.fr

Ouvert au public le 1^{er} mai 2009, sa fréquentation mensuelle s'établit à près de 50 000 visites par mois.

Le nombre de circulaires accessibles sur le site est de l'ordre de 27 000, dont 8 500 se rapportent à la Défense, 6 600 au Budget, 3 500 à l'Agriculture, 2 400 à l'Écologie et 1 800 à la Santé. Ces cinq ministères représentant 85 % des circulaires applicables.

Domaine d'interrogation de la messagerie





Les chiffres clés

Le Journal officiel de la République française

- 21 % des pages publiées par le département concernent le *JORF* et les bulletins officiels, 12 % les débats au Sénat et les questions posées à l'Assemblée nationale et 8 % les débats à l'Assemblée nationale.
- 34 498 textes publiés au *JORF* (pourcentage identique à 2009) correspondent à 23 632 pages papier (+ 1 %) et 66 928 pages PDF (+ 4 %).
- 93 % des textes reçus et qui entrent dans son périmètre se font via SOLON contre 92 % en 2009.
- 40 % des textes ont une version uniquement électronique, 8 % une version uniquement papier, les textes publiés à la fois en électronique et sur support papier représentant 52 % de l'ensemble des textes.
- 32 % des textes publiés concernent la rubrique des textes généraux (+ 4 %), 23 % les mesures nominatives (pourcentage identique à 2009) et 13 % les avis et communications (- 26 %).
- 57 % des textes publiés sont des arrêtés, 18 % des avis, 8 % des décrets et 6 % des décrets numérotés.
- Le dernier JO de l'année (31 décembre) représente 320 pages papier (- 40 %) et 729 pages PDF (- 36 %). Celui de l'an passé étant le plus volumineux depuis la réforme de 2004.
- 18 % de l'ensemble des textes publiés au *JORF* ont pour origine le ministère de la Santé et sports suivi par l'Écologie (13 %) et le Travail (11 %).

Les éditions parlementaires

- 40 070 pages relatives aux comptes rendus des débats et questions ont été publiées en 2010, ce qui constitue le plus grand nombre de pages publiées depuis 2006.

Le service de diffusion du droit par l'Internet – *Legifrance.gouv.fr*

- 526 000 000 pages vues (+ 4 %).
- 66 000 000 visites (+ 13 %).
- 3 000 000 de visiteurs uniques (+ 16 %).
- 68 000 abonnés au sommaire électronique du *JORF* (+ 3 %).
- 1^{er} prix dans la catégorie « services au public » du trophée Qualiweb/Stratégies 2010 de la relation en ligne.
- Accès direct au site (pour 43 %) ou par des moteurs de recherche (pour 36 %), des sites affluents (pour 13 %).
- 28 129 textes publiés.
- 9 h-12 h et 14 h-17 h sont les tranches horaires correspondant à la plus forte fréquentation.
- La durée moyenne des visites est de 9 minutes 25 secondes.
- Près de 70 % des consultations sont quotidiennes.
- Heure moyenne de réception du sommaire du *JORF* : 4 h 30.
- Les internautes posant des questions sont en grande majorité des particuliers (75 %). Leur principal domaine d'interrogation (81 %) est relatif aux codes, à la législation et aux textes réglementaires.
- Plus de 10 500 réponses ont été apportées aux internautes.

Les actions de communication

La DILA a mis en place des ateliers avec les utilisateurs professionnels de *legifrance.gouv.fr* (collectivités, services publics de l'État, bibliothèques, professions juridiques) afin de présenter la richesse du site et ses nouvelles fonctionnalités. 733 utilisateurs ont ainsi été accueillis.

L'accès au droit

La DILA publie le quotidien *Journal officiel* Lois et Décrets, les débats parlementaires, ainsi que les bulletins officiels de certains départements ministériels.

Le quotidien « Lois et décrets » contient les textes des lois, décrets, arrêtés, circulaires, avis, communications, informations et annonces émanant de l'État. Les tables mensuelles ou annuelles, outils de recherche, permettent de retrouver un texte par thème ou numéro.

Depuis le 2 juin 2004, la version électronique du JO Lois et décrets dûment authentifiée (*journal-officiel.gouv.fr*) détient la même valeur juridique que la version papier. Les deux versions sont publiées simultanément.

Un service public de la transparence économique et financière

La DILA assure une mission de transparence de la vie publique, économique et financière. À ce titre, elle publie des annonces légales.

Ces informations visent :

- les avis d'appel public à la concurrence, les avis de transparence *ex ante* volontaire et de résultats de marchés publics, publiés au *Bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP)* accessibles sur *www.boamp.fr* ;



- les avis publiés au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC)* reprenant les informations légales sur la vie des entreprises (de leur immatriculation jusqu'à leur radiation au registre du commerce et des sociétés en passant par les procédures de défaillance des entreprises et au dépôt des comptes annuels), les annonces à caractère civil relatives à la procédure de rétablissement personnel (surendettement) et les successions acceptées à concurrence de l'actif net, accessibles également sur le site www.bodacc.fr ;
- les informations réglementées des sociétés faisant appel à l'épargne publique, des établissements bancaires et de crédit, publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* accessibles sur le site 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 en application de la « directive transparence » ;
- les annonces concernant la vie des associations loi 1901, associations syndicales de propriétaires, fondations d'entreprise et

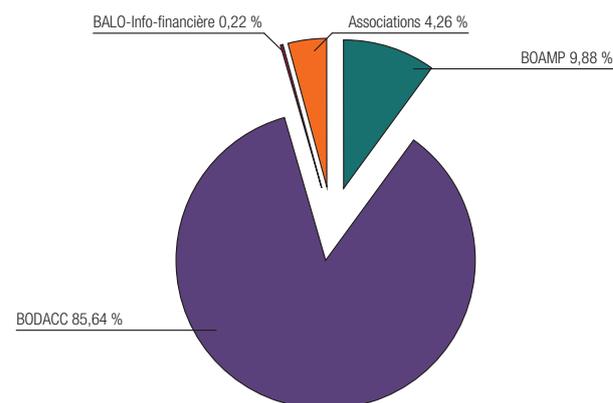
fonds de dotation, publiées au *Journal officiel Associations et Fondations d'entreprise (JOAFE)* et les comptes annuels des associations et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 € et plus et des fonds de dotation accessibles en ligne sur le site www.journal-officiel.gouv.fr.

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

> L'acquisition et la volumétrie des données

Dans le cadre de cette mission, la DILA a reçu en 2010, 2 534 414 annonces légales et en a publié 2 560 215 soit une augmentation de 3,5 % en acquisition et 1,3 % en publication (2 475 630 reçues et 2 527 267 publiées en 2009).

Les annonces légales publiées en 2010 se répartissent comme suit dans les éditions :

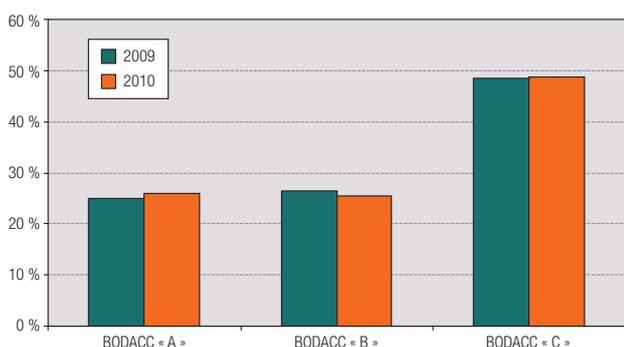




Le BODACC

En 2010, 2 168 439 annonces ont été reçues (2 112 574 en 2009), soit une hausse de 2,6 %.

Les annonces publiées au Bodacc se répartissent comme suit : près de 570 000 annonces au Bodacc A (26 %), 560 000 au Bodacc B (26 %) et près d'1 060 000 au Bodacc C (48 %).



La hausse des annonces reçues s'explique par :

- une progression des procédures collectives (+ 13 %) et des procédures de rétablissement personnel [procédures de surendettement] (+ 11,6 %);
- une certaine régularisation des avis de dépôts des comptes annuels provoquant une augmentation des avis à publier de 3,5 %;
- au second semestre, les premiers effets du plan de relance s'amorcent avec une reprise des avis d'immatriculations et notamment de ventes et cessions de fonds de commerce de personnes morales et une augmentation des avis de modification.

Des annonces non dématérialisées subsistent de manière marginale. Elles émanent des greffes des tribunaux civils ou de mandataires judiciaires. Les travaux de dématérialisation engagés avec la Chancellerie en 2009 qui devaient se concrétiser par la mise en place d'une chaîne de traitement dématérialisé des annonces

commerciales émanant des greffes civils avec un schéma XML commun à celui des greffes des tribunaux de commerce n'ont pu aboutir en 2010 pour des motifs externes à la DILA. Les travaux de dématérialisation des avis de procédure de rétablissement personnel devraient être engagés en 2011 et aboutir à un outil de saisie en ligne à l'instar de l'outil relatif aux annonces de successions acceptées à concurrence de l'actif net.

En 2010, 830 avis relatifs aux procédures de successions acceptées à concurrence de l'actif net ont été saisis en ligne sur l'application mise à la disposition des tribunaux civils et des mandataires judiciaires par la DILA, en décembre 2009.

Enfin, le projet de réforme de la première directive dite « publicité » 68/151/CEE du 19 mars 1968 qui prévoit la mise en place d'une plate-forme électronique centrale des sociétés en remplacement des gazettes nationales (en l'occurrence le BODACC en droit français) n'a pu être finalisé. Si les acteurs sont bien définis (greffes des tribunaux de commerce, INPI, JAL et DILA), restent à définir les modalités techniques et fonctionnelles ainsi que le modèle économique de cette future plate-forme.

Le site www.bodacc.fr est la première étape de cette plate-forme.

2788 abonnements au Bodacc papier ont été servis en 2010.

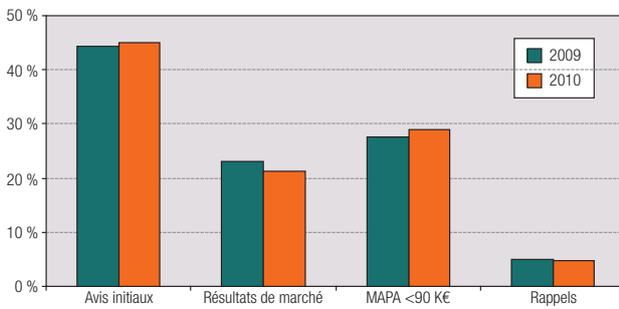


Le BOAMP

En 2010, le nombre d'annonces reçues est de 234 948 contre 226 928 en 2009, soit une augmentation de 3,5 %. Cette progression s'explique par :

- la Jurisprudence Perez qui a ramené, en mai 2010, le seuil de publicité de 20 000 € à 4 000 € pour les avis de marchés à procédure adaptée. Pour ces avis, le BOAMP propose une diffusion exclusivement en ligne sur www.boamp.fr, et enregistre une augmentation de + 6,5 % de publications ;
- le plan de relance : constat d'une augmentation des appels d'offre nationaux et européens de + 4,3 % et en parallèle un recul des avis de résultat de marché de 5,7 % ;
- la publicité des avis de transparence *ex ante* volontaire, nouveau service proposé par le Boamp, depuis le 25 octobre 2010 (389 avis reçus).

La répartition des avis publiés est la suivante :



En 2010, 6752 abonnements ont été servis au Boamp papier.

La DILA, soucieuse d'accompagner l'évolution du marché de la publicité des marchés publics, de plus en plus ouvert à la concurrence, et de mieux connaître les attentes des annonceurs

de marchés publics, tant en termes d'offres tarifaires que de services attendus, a procédé dans le courant du deuxième semestre 2010 à une étude qualitative auprès de quelques acheteurs publics (établissements publics et collectivités territoriales).

Les résultats de cette étude ont initié une réflexion globale de nouvelle offre tarifaire simple, économique et adaptée aux besoins des acheteurs publics. Ainsi, en juillet 2011, un principe de forfaits en unités de publication sera proposé aux acheteurs publics qui pourront bénéficier de tarifs dégressifs en fonction de leurs volumes de publicité. En outre, cette nouvelle offre devrait, pour les acheteurs publics, réduire les coûts de gestion et simplifier le processus de facturation : facturation à la souscription du forfait et non unitairement après chaque publication.





Le BALO et info-financiere.fr

Le nombre d'annonces publiées continue de décroître (7439 en 2009 et 5863 en 2010) ainsi que le chiffre d'affaires correspondant (5,2 M€ en 2009 et 4,6 M€ en 2010).

Désormais, les sociétés cotées doivent essentiellement publier au BALO les avis de convocation d'assemblée générale de leurs actionnaires et leurs comptes annuels approuvés. Il convient toutefois de noter que dans un contexte de crise financière et compte tenu de l'audience reconnue du BALO, certaines sociétés cotées ont continué de publier en 2010 des informations réglementées au delà de leurs simples obligations.

Le site 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 Transparence (OAM).

En 2010, 25 746 documents ont été intégrés sur le site, dont près de 8700 ont fait l'objet d'une indexation par la DILA. D'ici le deuxième semestre 2011, l'ensemble des données devraient être transmis exclusivement par flux xml.

Une réflexion est engagée au niveau européen visant à permettre une interopérabilité entre les différents OAM des 27 états membres à laquelle la DILA est associée.

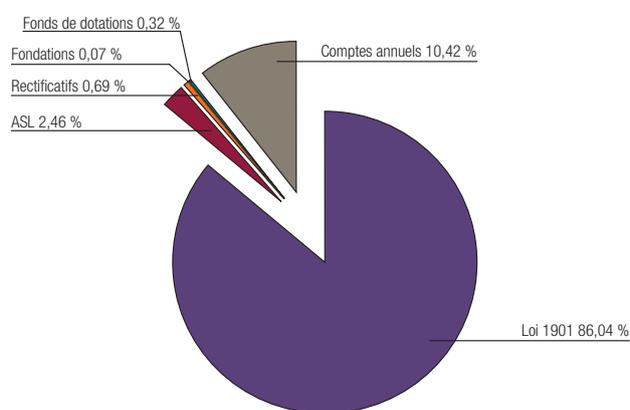
Le JOAFE

En 2010, le nombre d'annonces reçues en vue d'une publication au *Journal officiel des associations et fondations d'entreprises* (JOAFE) est de 105 033 contre 109 528 en 2009. En parallèle, sur la même période, 11 457 comptes annuels ont été déposés pour 20 455 en 2009. Ainsi, sur l'ensemble des annonces relatives aux associations, fondations et fonds de dotation, on constate en 2010 une baisse de 10,4 %.

Cette baisse s'explique essentiellement par celle de la volumétrie des comptes annuels. En fait, il convient de rappeler qu'en 2009, les associations et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 €, devaient publier les comptes de leurs 3 derniers exercices comptables. De même, depuis 2010, les fonds de dotation doivent procéder aux dépôts de leurs comptes annuels ; sur 164 fonds de dotation créés en 2009, seul 18 d'entre eux ont respecté cette obligation.

En outre, il convient de noter une baisse des créations, modifications et dissolutions d'associations de la loi de 1901 (respectivement de -2 %, -11 % et -1 %) des créations et dissolutions d'associations syndicales de propriétaires (ASL) (-12 % et -1 %) tandis que les modifications d'ASL et les créations de fonds de dotation progressent de 9 % et 43 %.

La répartition des annonces publiées en 2010 s'établit comme suit :



À l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon (10 annonces par an), la dématérialisation des annonces d'associations loi 1901 est totale. La DILA a engagé au cours de l'année 2010 des travaux



avec le ministère de l'Intérieur sur la dématérialisation des fonds de dotation qui devraient à terme être intégrés dans le RNA (Répertoire national des associations) pour une mise en production dans le courant du 2^e semestre 2011.

Des travaux devront également être engagés en 2011 pour la dématérialisation des avis des associations syndicales de propriétaires (2680 avis en 2010) et des fondations d'entreprise (74 avis).

La DILA a contribué aux travaux de simplification des démarches des responsables des associations loi 1901. Ainsi, depuis le site www.service-public.fr, espace VotreCompteAssociation, ces représentants peuvent désormais gérer leurs démarches en ligne de formalités des associations (création, modification et dissolution). À compter de mars 2011, ce même espace proposera les démarches en ligne de demande d'agrément et/ou de subventions.

En 2010, 1 763 abonnements papier ont été servis.

Compte des organisations syndicales

Parallèlement, en application de la loi n° 2008-789 du 20 août 2008 art. 10 et en collaboration avec la Direction générale du travail, la DILA développe un outil de dépôt en ligne des comptes annuels des organisations syndicales et patronales sur le modèle du processus de dépôt des comptes annuels des associations. La mise en production de ces comptes devrait débiter à la fin du premier trimestre 2011.

Le décret n° 2009-1665 du 28 décembre 2009, publié au JO du 30 décembre 2009, prévoit deux modalités de mise en œuvre de l'obligation de publicité. La première consiste, pour les organisations syndicales et professionnelles dont les ressources dépassent 230 000 €, à utiliser l'outil de dépôt des comptes mis à leur disposition par la DILA. La deuxième consiste, pour les organisations

syndicales et professionnelles 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 ou sur leur propre site Internet, à déposer leurs comptes auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) compétente.

En 2011, près de 1 000 confédérations et fédérations devront déposer leurs comptes de l'exercice social 2010. En 2012, les unions régionales ou départementales (près de 1 200) respecteront cette obligation suivies en 2013 de toutes les autres organisations.

Relation avec ses clients annonceurs et lecteurs

Pour l'ensemble de ses éditions, la DILA a mis à la disposition de ses clients annonceurs, donneurs d'ordre et lecteurs, différents canaux d'accueil avec les rédactions (accueil téléphonique, mél, courrier/télécopie) deux outils :

> Un nouveau serveur vocal interactif

La mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif (SVI), fin octobre 2010, concomitant à la migration de la téléphonie sur IP, favorise 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. Toute édition confondue, ce taux est passé de près de 57 % à près de 98 % des appels reçus en 2010.

> 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.

La fin de l'année 2010 témoigne de la volonté de la DILA d'améliorer la qualité de sa relation avec ses clients annonceurs.

Valorisation des sites Internet

Dans le cadre de sa mission de garantir la transparence économique et financière, la DILA s'est engagée dans la prise en charge de nouveaux sites à caractère économique et financier en accès libre ou le développement de nouveaux services sur les sites existants.

> www.bodacc.fr



La mise en ligne de l'édition du BODACC en juin 2009 constitue la première étape nécessaire à la construction de la plateforme électronique centrale prévue par la réforme de la directive européenne dite « publicité » du 19 mars 1968.

Ce site est en accès libre aux références de publication et en accès payant à l'exhaustivité de l'insertion. En 2010, 24 418 annonces ont été vendues en ligne pour un CA de 68 336,20 €. Après s'être acquitté en ligne du prix de l'édition papier (soit 2,80 € en 2010), l'internaute accède ainsi à la version HTML d'une annonce unitaire ainsi qu'au PDF de l'édition du bulletin dans lequel est intégrée cette insertion.

Des pistes d'amélioration et de nouveaux produits/services sont en cours de réflexion. Leur objectif est de répondre à des demandes d'internautes sur les points suivants : abonnement

illimité permettant d'acheter sur une période donnée les annonces (possibilité de ne souscrire qu'à une seule édition, Bodacc A, B et/ou C), mise en place de service d'alerte (« push ») pour les annonces commerciales ainsi que les avis de successions acceptées à concurrence de l'actif net et les avis de rétablissement personnel.

En 2010, 863 185 visites ont été enregistrées sur le site pour 3 608 714 pages vues. Pour rappel, ce site a été ouvert en juin 2009.

> www.boamp.fr



Le site propose de nouveaux critères de recherche à la suite de l'intégration des publicités des avis de transparence *ex ante* volontaire (avis d'intention de conclure au BOAMP). Des travaux sont en cours de finalisation pour proposer, au 2^e trimestre 2011, des formulaires de saisie en ligne de rectificatif/annulation de MAPA électronique inférieurs à 90 000 € et des formulaires spécifiques relatifs aux conventions de délégation de service public. À cette même période, le Boamp proposera aux acheteurs publics d'être informés par mél, en temps réel de la publication de leur avis.

Ce site a enregistré 3 184 644 visites en 2010 soit une augmentation de 9 % pour 41 155 379 pages vues (+ 32 %).

La DILA, dans le cadre de sa mission de garantir la transparence économique et financière reste très engagée dans le développement durable et veille tout au long de ses projets d'évolution à prendre en compte ces critères.

Ainsi, le site www.boamp.fr, propose désormais une signalétique particulière des annonces de marchés incluant des critères/clauses **sociaux ou environnementaux**.

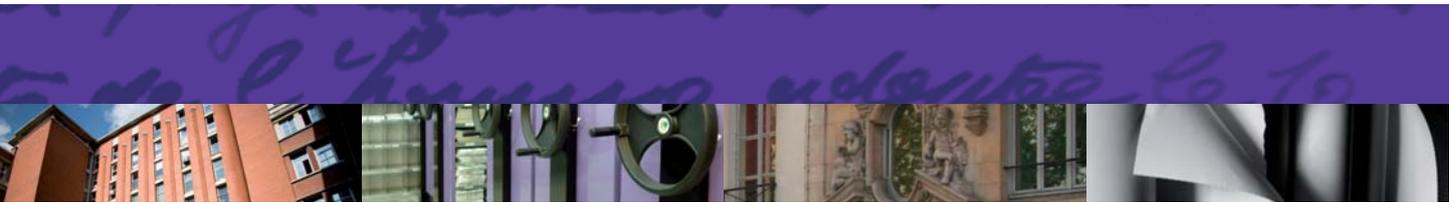
Mise en place d'une infrastructure d'hébergement virtualisé et prestations associées pour la DILA à Paris

☐ 21/03/2011 23/02/2011

> [Voir l'annonce](#)

DILA - Avis BOAMP/IOUE

75



> www.info-financiere.fr

Info-financiere.fr

Ouvert en janvier 2009, ce site indexe, archive, horodate et authentifie l'ensemble des informations réglementées émises par les sociétés cotées sur la place de Paris transmises par l'Autorité des Marchés financiers. Ce site est entièrement gratuit (en dépôt et en consultation).

Le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 (pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) impose une mise en œuvre de l'accessibilité dans un délai de deux ans pour les services de communication publique en ligne de l'État et des établissements publics qui en dépendent, et de trois ans pour les services de communication publique en ligne des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent.

La DILA a débuté en 2010 des travaux sur ses sites Internet, conformément au Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA défini par l'article 47 précité) aux fins que ces derniers soient accessibles à tous les individus quel que soit le matériel ou le logiciel qu'ils utilisent pour naviguer sur Internet. D'ici fin 2011, tous les sites devraient respecter ce référentiel.

Le site www.info-financiere.fr est le premier site « économique » développé selon les recommandations de ce référentiel. Les contenus sont créés afin de pouvoir être présentés de différentes manières ou lus par différents outils sans perte d'information (par exemple, toutes les images ont un équivalent texte) et sans perte de structure (la structure des données : titre, date, source, paragraphe... est codifiée indépendamment de leur présentation). L'ensemble du site est consultable au clavier. La DILA, en sa qualité d'opérateur, a mis en œuvre les règles d'accessibilité (niveau AA) du Référentiel d'accessibilité sur les pages qui ont une adresse url « info-financiere.fr ». Elle ne peut s'engager ni sur l'accessibilité des documents disponibles en téléchargement, qui

sont tels que les émetteurs (sociétés cotées) les ont transmis, ni sur l'accessibilité des pages Internet qu'elle référence et qui sont développées par d'autres organismes. En outre le site respecte les règles de la charte ergonomique des sites Internet publics, dans le respect des standards du World Wide Web consortium (W3C) et des principes des référentiels généraux d'interopérabilité (RGI) et de sécurité (RGS).

Le **Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)** est, depuis le 1^{er} juillet 2005, exclusivement publié sous forme électronique de nature à garantir son authenticité et son accessibilité permanente et gratuite et est diffusé sur le site www.journal-officiel.gouv.fr.

Cette rubrique a enregistré 452 608 visites (+ 18 %) pour 1 067 875 pages vues (- 19 %).

Le **Journal officiel des Associations et fondations d'entreprises (JOAFE)** et les **comptes des associations, fondations et fonds de dotation** sont accessibles à l'adresse www.journal-officiel.gouv.fr, rubrique « associations ». Cette rubrique a enregistré en 2010, 3 881 218 visites (+ 5 %) pour 8 998 805 pages vues (- 4,5 %).

Les actions de communication en direction des annonceurs et des rediffuseurs

Des actions de communication ont été menées auprès des annonceurs de « marchés publics » pour les accompagner dans l'appropriation des évolutions de procédures de publication et les informer sur les évolutions juridiques et les améliorations de service en découlant mises en place telles que les formulaires de publication des avis de transparence *ex ante* volontaire fin octobre 2010. Les principaux outils utilisés ont été le marketing direct (publipostage électronique) et les relations presse.

En parallèle, ces annonceurs ont été conviés à des ateliers de formation, à la DILA pour les annonceurs franciliens. En région, et 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, ces mêmes ateliers ont pu être proposés à Nice, Bordeaux, Lille, Tours, Reims et Lyon. 517 personnes ont été ainsi accueillies en 2010.

Il convient de noter que l'atelier de Lyon du 16 novembre 2010 a été proposé selon une nouvelle configuration.

Auparavant, la DILA proposait en matinée deux ateliers de démonstrations Boamp et Légifrance et dans l'après-midi participait au colloque relatif aux marchés publics. Il a été proposé de faire évoluer ces ateliers en organisant une véritable journée de l'achat public. Ainsi, trois ateliers ont été proposés aux participants le matin :

- *Boamp, les clés de la saisie en ligne;*
- *l'achat public dans les collectivités* (forum pour la gestion des villes);
- *la carte d'achat, l'outil de commande et de paiement en ligne* (l'UGAP).

Après un atelier et un déjeuner avec les acheteurs publics, un colloque relatif au code des marchés publics a été proposé dans l'après-midi. Les ateliers proposés en régions en 2011 seront organisés selon cette nouvelle configuration et seront l'occasion de présenter la nouvelle offre tarifaire applicable au 1^{er} juillet 2011.

Dans le cadre du partenariat avec l'UGAP, la DILA a participé les 22 et 23 septembre 2010 à la manifestation UGAP Expo, à la Grande halle de la Villette. Cet événement a été l'occasion de rencontrer et d'échanger avec les professionnels de l'achat public et de présenter les services du Boamp.

Les 9 et 10 juin 2010, la DILA a participé au salon I-expo à la Porte de Versailles. Cette manifestation est destinée aux professionnels de l'Internet, de l'information stratégique, du management des connaissances, de l'intelligence économique et de la veille. Ce fut l'occasion pour la DILA, acteur incontournable de

ce secteur de présenter ses différents fonds documentaires juridiques, économiques et administratifs. Une réflexion engagée dans le courant du 2^e semestre 2010, en cours de finalisation, devrait permettre de proposer, en 2012, une nouvelle offre de réutilisation des données publiques enrichie de nouveaux fonds administratifs et économiques.





Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Meilleure réponse aux questions des usagers grâce à un travail transversal visant à éviter les réponses en doublon et surtout à délivrer l'information adéquate sous le format adapté.
- Adaptation du site www.info-financiere.fr aux nouvelles recommandations du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations visant à garantir l'accessibilité des sites Internet à tous, y compris les personnes handicapées, quel que soit le matériel ou le logiciel utilisé. Les autres sites diffusés par la DILA seront audités à cet effet en 2011.
- Nouvelle signalétique sur le site du BOAMP permettant d'identifier les marchés intégrant des critères sociaux ou environnementaux.

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

Mise en place d'un plan de production et de commercialisation des ouvrages du Département de l'Accès au Droit pour ajuster les volumes produits à la demande des usagers

DIFFUSION LÉGALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE



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 ligne en offrant des informations pratiques, en fédérant les différentes ressources publiques disponibles sur Internet et en les organisant en fonction des besoins des usagers. *Service-public.fr* est devenu le site de référence des usagers de l'administration qu'il contribue à 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 des termes administratifs*.
- Faciliter les démarches quotidiennes avec tous les formulaires et toutes les démarches en ligne et un service de messagerie qui a traité plus de 71 705 courriels en 2010, soit une croissance de plus de +7,5 % par rapport à 2009.
- Orienter l'utilisateur avec l'*Annuaire de l'administration* qui propose les coordonnées de tous les services administratifs nationaux et juridictions, de 60 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et de 14 000 responsables.

> Dix ans de succès pour *service-public.fr*

L'année 2010 a été marquée par le dixième anniversaire de *service-public.fr*, le site officiel de l'administration française. Avec plus de 5 millions de visites mensuelles, près de 70 millions de visites et 209 millions de pages vues en 2010, *service-public.fr* est un des outils préférés des usagers pour trouver une information administrative ou un service en ligne. Avec 274 millions de



L'anniversaire des 10 ans de *service-public.fr*.

visites en dix ans, soit des consultations annuelles multipliées par 10 depuis sa création, *service-public.fr* a constamment évolué pour répondre aux attentes de ses utilisateurs recueillies chaque année par une enquête de satisfaction en ligne. Ses nombreux partenaires (administrations, services départementaux, collectivités territoriales et associations d'élus) participent, au quotidien, à l'alimentation et à la validation de ses contenus, à la gestion de ses projets ou à l'enrichissement global du portail. Ses nombreuses innovations techniques concourent à :

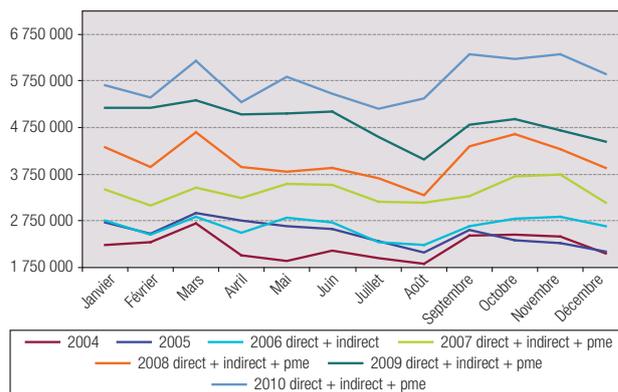
- mieux servir l'utilisateur : la nouvelle version de *service-public.fr*, lancée en novembre 2009, offre une ergonomie, un graphisme, un accès aux informations et téléservices, optimisés et orchestrés notamment autour de nouvelles rubriques (*Comment faire si...*, *Poser une question...*);
- simplifier les relations de chacun avec l'administration;
- faciliter la recherche d'informations, grâce à un nouveau moteur de recherche :
 - s'adapter aux besoins des professionnels, avec la déclinaison *pme.service-public.fr* disponible depuis 2007,
 - fournir les coordonnées des services administratifs, avec l'annuaire de l'administration en ligne rénové et enrichi depuis 2007,
 - offrir des informations pratiques de proximité. À travers la personnalisation géographique, le guide *Vos droits et démarches*, permet d'obtenir les coordonnées et horaires des organismes les plus proches de chez soi. Grâce au co-marquage avec *service-public.fr*, une mairie, un conseil général, une préfecture peut

intégrer ce guide sur son site. Aujourd'hui, ce sont plus de 1 500 services locaux qui diffusent les informations de *service-public.fr*.

> Un public satisfait et séduit par la nouvelle version

La 7^e 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. La dernière enquête qualitative menée en mars 2010 auprès des utilisateurs de *service-public.fr* confirme le succès de la nouvelle version du portail de l'administration française, lancée le 17 novembre 2009. Lors des tests utilisateurs, le site a reçu de très bonnes notes, la note moyenne étant de 8/10. Le site est perçu comme plaisant, moderne, clair et officiel. L'appréciation des contenus et des services est très positive et les personnes testées ont été séduites par la richesse du site.

Visites de *service-public.fr* depuis 2004 (évolution en visites)





> Une audience en progression constante

En 2010, *service-public.fr* a reçu près de 70 millions de visites (+ 19,2 % par rapport à 2009), nombre total de consultations directes et indirectes (visites de la rubrique *Vos droits et démarches* diffusée sur les sites locaux adhérents à *Service Public Local*, service de la Caisse des dépôts, sur *mon.service-public.fr* et sur les sites des adhérents directs au co-marquage).

Création d'un pôle multicanal : une base d'information utilisable pour le téléphone, l'Internet et la réponse aux courriels

Dans un univers marqué par la « convergence numérique » et l'accès multicanal de l'utilisateur à l'information administrative (consultation croissante sur le web, méls adressés à l'administration, téléphone), la direction de l'information légale et administrative a mis en place une équipe unique de rédaction d'une base d'information téléphone/web mutualisée constituée de fiches bicanal web/téléphone et de fiches monocanal web ou téléphone.

Rédiger des fiches pour répondre au téléphone présente le mérite de substituer le lecteur imaginé à l'utilisateur réel. Les échanges réguliers entre les rédacteurs et les téléconseillers, l'écoute des usagers du 3939 et l'analyse des messages des internautes permettent d'améliorer constamment l'adéquation des fiches à la compréhension et aux attentes des usagers : mention du domaine explicite de validité d'une information, exemples concrets facilitant la compréhension d'une règle, explicitation claire des bénéficiaires relevant d'un dispositif.

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.

Plusieurs outils d'échange, de partage et de dialogue sont disponibles sur *vie-publique.fr*. Le blog « La communauté Vie publique » est un espace de dialogue entre la rédaction de *vie-publique.fr* et les internautes sur la production éditoriale (choix et traitement des sujets) et sur le développement du portail afin qu'il réponde parfaitement aux besoins de ses utilisateurs. En outre, *vie-publique.fr* utilise l'ensemble des outils communautaires : Twitter, Netvibes, le bookmarking sur les outils des réseaux sociaux depuis toutes les pages de *vie-publique.fr* (delicious, digg, google, yahoo, twitter, facebook, technorati, wikio, blogmarks...) et un flux RSS sur tous les contenus du site.

Un public conquis qui tend à se démocratiser et un taux de satisfaction très élevé

Le taux de satisfaction des utilisateurs de *vie-publique.fr* est élevé : 93 % d'internautes se déclarent globalement satisfaits ou très satisfaits à l'égard du site, la note moyenne du site étant de 7,2/10. Les rubriques les plus appréciées sont les *Dossiers d'actualité*, la *Découverte des institutions*, *À la Une* et *Communauté vie-publique*. Près de 30 % des utilisateurs visitent le site au moins une fois par semaine.

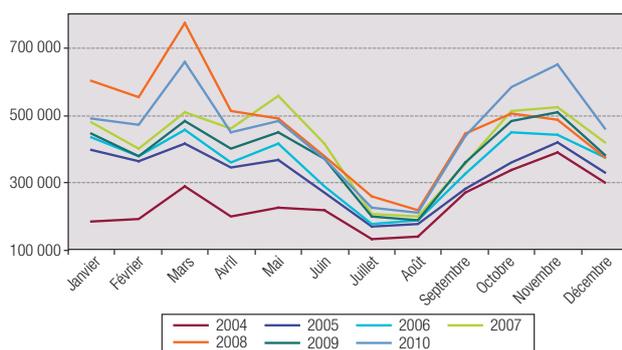
Le public tend à se démocratiser au fil des ans (61 % de CSP+ en 2004, 48 % en 2007, 45 % en 2009) et à rajeunir (24 % ont moins de 25 ans contre 17 % en 2007). Il est majoritairement féminin (66 %) avec un usage essentiellement professionnel, doté d'un niveau d'instruction très élevé (54 % des utilisateurs ont bac + 3 ou plus) et plutôt plus âgé que la moyenne des internautes (54 % ont plus de 35 ans). Plus de 30 % des utilisateurs du site sont des personnes engagées dans la vie publique (associations, élus...), 20 % sont des étudiants et 64 % travaillent dans le secteur public.



Un taux d'audience performant

En 2010, avec 5,5 millions de visites et 14,8 millions de pages vues, l'audience de *vie-publique.fr* a enregistré une augmentation de ses visites de + 17,9 % par rapport à 2009. Les rubriques qui ont connu une hausse significative de leur trafic sont : *Collection des discours publics* (+ 38,2 %), *Découverte des institutions* (+ 24,7 %), *Chronologies de la vie publique* (+ 17 %), *Actualités* (+ 12,7 %).

Visites de *vie-publique.fr* depuis 2004 (évolution en visites)



Un nouveau moteur plus puissant et performant pour les sites Internet

Le nouveau moteur de recherche développé par la société Antidot a été installé sur *service-public.fr*, *vie-publique.fr* et *ladocumentationfrancaise.fr*. Plus puissant et plus pertinent, ce nouveau moteur de recherche améliore la recherche et offre aux internautes de nouvelles fonctionnalités et possibilités de navigation dans les contenus des sites Internet :

- aide à la saisie avec propositions de termes ou d'expressions et correction orthographique ;
- possibilité de filtrer les résultats de la recherche ;
- mise en valeur des termes de la requête sur la page de résultats ;
- chaque rubrique du site est indiquée avec le nombre de réponses et la possibilité de sélectionner la rubrique désirée ;
- affichage de suggestions de recherche complémentaire ;
- possibilité d'exporter les résultats au format RSS et de s'abonner aux flux RSS de sa requête ;
- index automatiques des 200 requêtes les plus posées par les internautes et du glossaire ;
- indexation plus rapide des contenus (xml) ;
- possibilité d'ajouter le moteur de *service-public.fr*, *vie-publique.fr*, *ladocumentationfrancaise.fr* dans la barre de recherche de son navigateur (Firefox, Internet Explorer...).

En outre, afin de faire découvrir aux internautes la richesse du site concerné, le nouveau moteur génère automatiquement des liens entre documents proches en termes de contenu. L'internaute se voit donc proposer des compléments d'information sur le sujet ou le thème qu'il est en train de consulter.

Fréquentation des sites Internet

ladocumentationfrancaise.fr : 6,8 millions de visites (+ 11,2 %) ; 19,7 millions de pages vues
service-public.fr : 69,8 millions de visites (+ 19,2 %) ; 209,2 millions de pages vues
vie-publique.fr : 5,5 millions de visites (+ 17,9 %) ; 14,8 millions de pages vues





2000-2010 : 10 ans de *Service-public.fr*

En octobre 2010, *service-public.fr* fêtait ses 10 ans. À cette occasion, le service de presse de la direction de la communication de la DILA a mis en œuvre un plan de communication presse en deux phases : création et diffusion d'un communiqué de presse à J-2 mois de la date anniversaire, organisation d'un point presse fin octobre au siège de la DILA, en présence de Serge Lasvignes, secrétaire général du gouvernement.

Un bilan positif

- 30 retombées média consacrées à *service-public.fr* dont 1 radio.
- 12 journalistes présents et organisation de 2 interviews au point presse (*Le Courrier de l'Internet citoyen*, *Internet Mairie*, *Archimag*, *France Culture*, *Regard sur le numérique*, *La lettre du secteur public*, *Canal académie*, *Acteurs publics*, *La lettre de l'information juridique*, *Maxi*, *Femme Actuelle*, *ça m'intéresse*).

Verbatim

«*Service-public.fr, 10 ans d'innovation. Avec près de 5 millions de visites mensuelles, service-public.fr est devenu un outil incontournable pour les usagers à la recherche d'une information administrative ou d'un service en ligne*». (*Bulletin des élus locaux*)

«*Gros succès pour service-public.fr*» (*Le Télégramme*)

«*Service-public.fr offre un éclairage précis sur vos droits et démarches*» (*Top Internet 500 sites*)

«*Le succès de service-public.fr est fondé sur l'écoute des besoins des usagers*» (*La Lettre du secteur public*)

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 (74 986 messages reçus en 2010) :

- demandes de renseignements administratifs ;
- 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.

En 2010, **69 201** réponses à des demandes de renseignements administratifs ont été envoyées, dont **14 813** par la section interne soit 21,5 % du total. Pour l'ensemble des boîtes aux lettres prises en charge par le DIM et le prestataire, la qualité de service est de 99,6 % des messages répondus en moins de 7 jours calendaires et de 56,1 % pour ceux répondus en moins de 3 jours.

La presse et la promotion des sites Internet et services en ligne

La DILA gère désormais 11 sites. En plus de 20 communiqués de presse envoyés, des opérations particulières ont été réalisées :

- le 10 février 2010, M^{me} Nadine Morano, secrétaire d'État à la Famille et aux solidarités, a été accueillie pour assister à une **présentation par un non-voyant des sites gérés par la DILA**. Ces derniers respectent la charte d'engagement sur l'accessibilité des portails Internet pour les handicapés en étant conformes au RGAA (référentiel général d'accessibilité des administrations). Cette visite se faisait dans le prolongement de la signature de la Charte par la secrétaire d'État et le directeur de la Documentation française, le 1^{er} octobre 2009 ;
- le 21 octobre, les 10 ans de *service-public.fr*



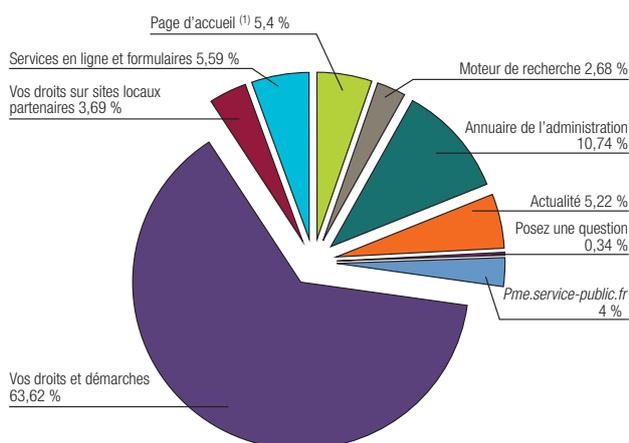
Statistiques globales de fréquentation des sites en 2010

Service-public.fr

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

Mois	2010 (visites)	2009 (visites)	Progression des visites 2010/2009 (en %)	2 010 (pages vues)
Janvier	5 694 671	5 192 919	9,66 %	15 933 630
Février	5 443 634	4 888 254	11,36 %	15 360 757
Mars	6 226 660	5 358 529	16,20 %	17 177 891
Avril	5 375 190	5 056 337	6,31 %	14 718 528
Mai	5 913 152	5 088 469	16,21 %	15 766 033
Juin	5 563 715	5 127 770	8,50 %	13 949 313
Juillet	5 208 720	4 594 139	13,38 %	13 372 687
Août	5 419 844	4 125 472	31,38 %	14 927 887
Septembre	6 382 800	4 886 532	30,62 %	16 503 375
Octobre	6 279 341	5 011 007	25,31 %	16 045 383
Novembre	6 402 674	4 783 579	33,85 %	16 347 841
Décembre	5 977 701	4 536 808	31,76 %	15 048 052
Total	69 888 102	58 649 815	19,16 %	185 151 377

Répartition des visites selon les rubriques

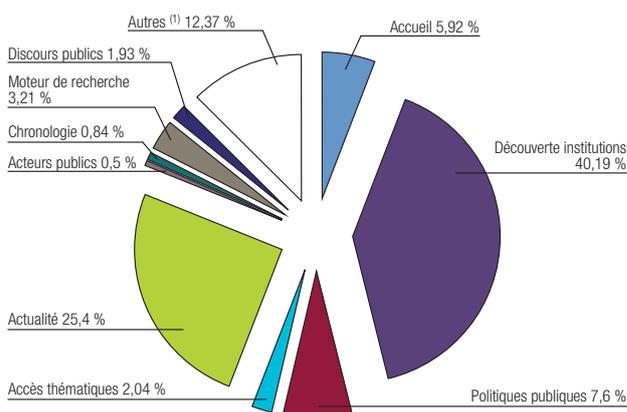


(1) autres : à propos du site, les pages d'accueil en langues étrangères, la calculatrice pensions alimentaires, le comarpage, la Communauté des partenaires, RS...

Vie-publique.fr

Mois	2010 (visites)	2009 (visites)	Progression des visites 2010/2009 (en %)	2010 (pages vues)
Janvier	492 375	448 068	10 %	1 339 850
Février	472 878	379 651	25 %	1 295 050
Mars	657 118	484 559	36 %	1 772 776
Avril	448 598	401 242	12 %	1 172 339
Mai	484 358	451 082	7 %	1 302 217
Juin	370 911	370 100	0 %	993 459
Juillet	226 740	199 730	14 %	576 140
Août	213 540	187 818	14 %	565 297
Septembre	437 648	361 835	21 %	1 270 750
Octobre	582 882	483 752	20 %	1 620 593
Novembre	650 131	511 007	27 %	1 757 163
Décembre	459 637	383 130	20 %	1 166 579
Total	5 496 816	4 661 974	18 %	14 832 213

Répartition des visites selon les rubriques



(1) autres rubriques : blog, réalisation du site, débats publics, évaluation des politiques publiques, focus, listes de diffusion, nous écrire, outils, usages, pages d'erreur.



Le renseignement administratif par téléphone

2010 est l'année du développement du partenariat interministériel dans le cadre de la mesure RGPP concernant 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.

Le « 3939 » constitue désormais un véritable 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 6000 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.

En 2010, le 3939 a répondu à près de 1,2 million d'appels, 40 % 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 2010 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. Dans ce but un programme ambitieux de collaboration avec les principaux acteurs de l'accueil à distance par téléphone a été engagé, principalement avec des Préfectures, la CNAF, la CNAM (3646), le GIP Info-retraite. Les collaborations vont de l'échange de contenus et d'expériences à l'intégration de services en matière de traitement des renseignements administratifs par téléphone.



Intérieur	Travail	Consommation	Justice	Fiscalité	Logement urbanisme
Certificat d'immatriculation	Rupture du contrat	Résoudre un litige	Pension alimentaire	Impôt sur le revenu	Bail et location
Titres de séjour	Démission	Ventes à distance	PACS	ISF	Prêt immobilier
Permis de conduire	Librement	Les garanties	Autorité parentale	Défiscalisation immobilière	Obligation du propriétaire
Passport	Rémunération	Délaïs de réflexion, rétractation	Mariage, concubinage	TVA	Logement HLM
Carte d'identité	Conventions collectives	Devis	Divorce	Taxe professionnelle	Aides au logement
État civil	Durée du travail	Communication, téléphonie	Plaintes, castei judiciaire	Plus-value immobilière	Permis de construire
Associations	Sanctions disciplinaires	Affichage des prix	Succession, donation	Impôt sur les sociétés	Syndic de copropriété
Élections	Conditions de travail	Livraison, produit défectueux	Tutelle	Taxe d'habitation	Charges locales
Relation avec l'administration	Formation professionnelle	Leasing	Huissier, avocat	Ptme pour l'emploi	Règles d'urbanisme
Amendes...	Représentants du personnel	Sécurité alimentaire	Aide juridictionnelle...	Cadastre	Vario



Une diversification des offres de service à destination des partenaires :

L'offre de services à valeur ajoutée (SVA) par téléphone, dans le domaine du renseignement administratif qui tient compte de la réalité et des besoins des partenaires, comprend :

- la base de connaissance, fruit d'années de travail, qui est indispensable à une réponse rapide et fiable ;
- le niveau de service rendu, organisé entre un premier niveau formé en continu et un deuxième niveau de fonctionnaires spécialistes (le CAI* implanté à Metz, ISC* à Montpellier, les CIS*...);
- un centre d'appels virtuel interministériel mutualisé, souple et performant ;
- des statistiques unifiées sur les questions que posent les usagers et une qualité certifiée ;
- l'optimisation des coûts par la mutualisation des ressources rares (producteurs de contenus chevronnés, premier niveau commun, répondants spécialistes en deuxième niveau) ...etc.

La déclinaison de ces atouts en une offre de collaboration lisible et attractive a constitué un chantier important qui doit porter ses fruits en 2011 avec l'élargissement des interconnexions au 3939 et des contributions à la base de connaissance du renseignement administratif généraliste.

* CAI = Centre d'appels interministériel, service de la DILA qui regroupe les fonctionnaires mis à disposition du deuxième niveau du 3939.

* ISC = Info Service Consommation.

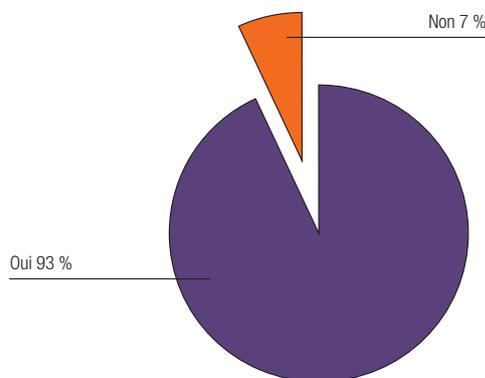
* CIS = Centre Impôts Service.



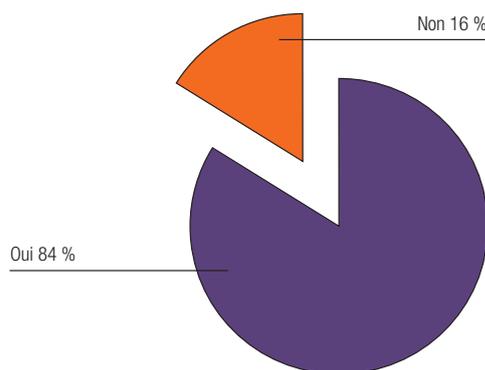
Le baromètre de satisfaction 2010 : des usagers toujours fidèles...

La méthode utilisée est celle du baromètre à chaud impliquant de proposer systématiquement à tous les usagers utilisant le 3939 de répondre à un questionnaire de satisfaction immédiatement après l'appel. 1 286 personnes ont accepté de le faire. Les principaux résultats sont les suivants :

« Avez-vous été satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ? »

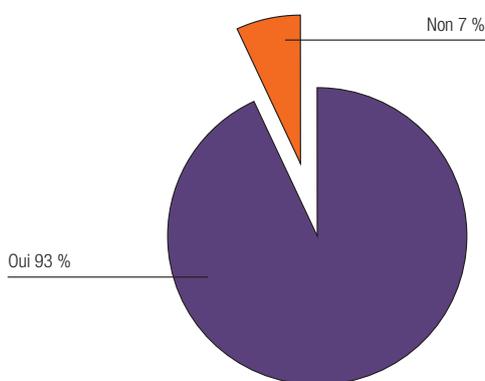


« Avez-vous obtenu une réponse claire à votre question ? »





« À l'avenir, pour une question d'ordre administratif, rappellerez-vous le 3939 ? »



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

L'année 2010 marque le début d'une nouvelle configuration du renseignement administratif au sein des services du Premier ministre, la décision du Conseil de modernisation des politiques publiques ayant ordonné le regroupement des neuf CIRA antérieurs en un centre unique situé à Metz. Durant cette année de démarrage, la première contrainte a été de passer, sans rupture du service public, d'une configuration à une autre. La seconde – majeure – a été de recruter des informateurs dans un délai très court. Les résultats enregistrés justifient d'une certaine réussite.

Les locaux

À la suite des négociations engagées dès 2009, le nouveau centre d'appels interministériel s'est installé au sein de la direction

régionale du matériel de l'armée de terre (DIRMAT). En concertation avec le préfet de la Moselle, une convention d'occupation temporaire de locaux a été signée avec les services d'infrastructures immobilières de la Défense. Le CAI de Metz dispose ainsi de 1 240 m² dont 940 m² de bureaux.

Il a été officiellement inauguré le 27 mai 2010 par M. Niquet, préfet de Lorraine, en présence de M. Gros, maire de Metz, M. Seners, directeur du secrétariat général du gouvernement et M. Patier, directeur de la DILA.

Les effectifs du centre

L'année 2010 est celle de la constitution des effectifs du centre. Plus de 90 % des informateurs spécialisés, mis à disposition de la DILA par les différents ministères, sont nouveau dans ce métier de la réponse téléphonique. L'effort a porté, dans les quatre secteurs de compétence de la DILA, à recruter puis à intégrer les personnels dans le centre.

Secteurs	Effectifs cible	Réalisés 2010
Justice	14	11
Intérieur	14	11
Travail	24	24
Logement	14	12
Administration	4	4
Totaux	70	62

Le suivi de gestion

Dans un souci d'efficacité, la gestion du CAI a été suivie au travers de trois projets : l'adaptation des locaux aux contraintes spécifiques d'un centre d'appels par des travaux d'aménagements et de conformité, la restructuration des fonds documentaires et la mise en place d'un plan de formation « métier » pour renforcer les connaissances et l'efficacité des informateurs experts.



> Les travaux

L'état général et la vétusté des installations électriques et informatiques des locaux mis à disposition par l'Armée de terre ont rendu indispensable des travaux de mise en conformité. Les travaux des deux premiers niveaux ont été entrepris durant l'année 2010 en deux phases, sans rupture de service, pour d'un montant global de travaux de 260 000 €.

Le troisième niveau du bâtiment sera mis en conformité fin 2011 après consolidation des effectifs et des projets de développement du centre.

> La documentation

Les fonds documentaires existant dans les différents CIRA ont été partiellement récupérés à la fermeture des centres. Ils ont constitué la documentation de base du CAI durant les premiers mois d'activité. Pour renforcer la qualité du centre, il est apparu nécessaire de modifier la gestion documentaire.

Le centre s'est ainsi doté d'une documentation plus adaptée à la recherche réglementaire experte en réalisant une économie globale d'environ 27 000 €. La concentration géographique des informateurs a été l'occasion de renforcer les documentations partagées et de créer des espaces adaptés.

Ce projet de restructuration de la documentation est programmé sur deux ans. Il permet à terme une économie financière et une plus grande efficacité dans la recherche documentaire propre à limiter la durée des appels.

> La formation

L'accompagnement des informateurs dans la professionnalisation de leur mission est un souci permanent de la direction. Si la documentation mise à leur disposition est un paramètre important de cette volonté, la formation est un axe tout aussi prédominant dans l'accompagnement.

Le CAI a validé le concept d'une formation quasi permanente, indispensable pour être en accord avec l'actualité juridique des procédures administratives. Un informateur doit répondre aux usagers sur les textes en vigueur en possédant la connaissance suffisante pour en redonner une expression compréhensible et utilisable par l'usager. Un plan de formation métier a été confectionné et s'est accolé aux offres de formations ministérielles. Un suivi individualisé est opérationnel dans le cadre des procédures d'évaluation.

La recherche de partenariats institutionnels a été privilégiée 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*.

Les indicateurs d'activités

Pour piloter la gestion du centre d'appels, quatre indicateurs sont suivis, rendant compte de l'activité mais aussi de l'efficacité et de la qualité de service.

> Le volume des appels entrants

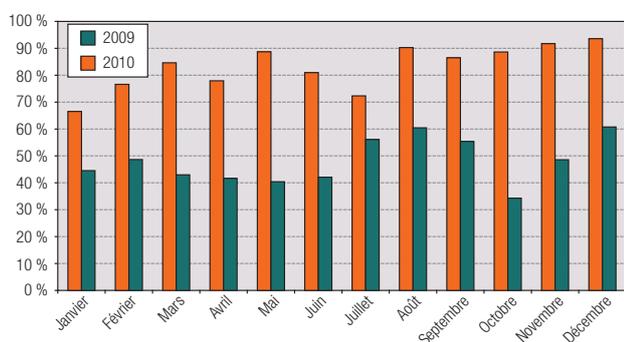
Ce volume représente les transferts réalisés par le niveau 1 pour les questions complexes des usagers. L'objectif 2010 de 350 000 appels entrants sur les quatre secteurs restant dans le champ de compétence du CAI, a été pratiquement atteint avec 329 842 appels entrants. Le taux moyen de transfert du niveau 1 vers le niveau 2 sur les secteurs du CAI est stabilisé à un peu plus de 35 %.

> Le taux de service

C'est l'indicateur de qualité de service. L'objectif de cette année de transition était de 75 % alors que 2009 avait enregistré un taux moyen de 46,96 %. Le résultat enregistré est de 83,19 % sur l'année et monte à 91 % sur le dernier trimestre.



Taux de service (tous secteurs)



> La durée moyenne des appels

Cet indicateur d'efficacité mesure la rapidité de recherche et de décryptage des problématiques des usagers. Une durée moyenne de 6 minutes avait été ciblée à effectifs complets. L'année 2010 a enregistré un résultat mitigé sur le secteur *Logement* dont les effectifs n'ont pas permis de réaliser cet objectif. En revanche, les trois autres secteurs ont atteint les résultats escomptés à partir du mois de juin. Par comparaison, la durée moyenne d'appels globale en 2009 avec des informateurs chevronnés se situait à environ 5'30.

> La durée moyenne d'attente

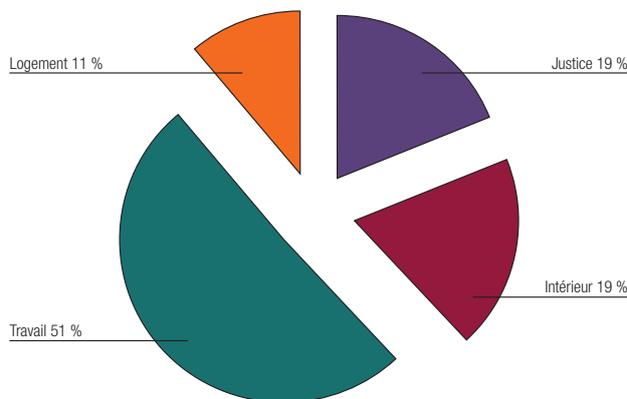
Cet indicateur de qualité et d'efficacité mesure l'adéquation des ressources envers la demande. Avec un objectif ambitieux de 5 minutes, cet indicateur est totalement dépendant des effectifs. Les recrutements courant 2010 ont donné une impulsion positive. Sur les cinq derniers mois de 2010, trois secteurs avaient une moyenne inférieure à 2'30, seul le secteur *Logement* avec 70 % d'effectifs était stabilisé à 6 minutes.

> Les autres activités

La réforme de l'information administrative a renforcé les axes de collaborations entre les services. La création du pôle multi-canal est un des axes dans lequel le centre d'appels interministériel prend toute sa place.

Les coordonnateurs de secteurs et leurs collaborateurs participent à des groupes de travail sur la mutualisation des ressources et des bases de connaissances.

Répartition des appels traités par secteurs



Le poids des secteurs correspond aux préoccupations des usagers. Plus d'une question complexe sur deux est relative au secteur Travail.



Témoignage de M. Dominique Gros

Maire de Metz



La municipalité a accueilli avec satisfaction la décision du Premier ministre d'implanter à Metz le Centre d'appels interministériel issu de la fusion des neufs CIRA. Ce transfert de 70 emplois de l'État ne constitue pas, en lui-même, la compensation attendue par la population face aux milliers d'emplois qui vont disparaître avec les restructurations militaires.

Cependant, s'agissant de l'un des services du Premier ministre, cette implantation marque une volonté certaine de répondre aux attentes des mosellans. C'est aussi un signe fort donné aux autres services de l'État amenés à rejoindre notre région.

La ville de Metz a contribué à cette implantation notamment par la mise à disposition de ses services techniques pour la maîtrise d'œuvre des travaux de réhabilitation. Elle continuera d'apporter son soutien aux développements futurs de cette structure. Cette collaboration fructueuse avec M. PATIER et ses collaborateurs se poursuit aussi par la participation annuelle de la DILA à notre salon « l'été du livre ».

La ville de Metz est une ville belle, dynamique, riche d'histoire et de talents. Notre engagement auprès de la DILA aura permis d'en montrer quelques facettes. Il ne tient qu'aux responsables de l'administration française d'en découvrir les autres.

Dominique Gros

Inauguration du Centre d'appels interministériel de Metz

Le 27 mai 2010, la direction de l'information légale et administrative (DILA) inaugure le Centre d'appels interministériel de Metz (*Allo Service public*) en présence de nombreuses personnalités et journalistes. Le service de presse a géré la création de l'ensemble des documents presse, en a assuré la diffusion auprès des journalistes ciblés (presse nationale et locale), ainsi que la prise de contact et suivi des journalistes locaux et nationaux (voyage de presse).

5 médias – 2 nationaux et 3 régionaux – étaient présents : *France Bleu Lorraine Nord ; L'Express / L'Entreprise ; France 3 Lorraine ; En Contact ; Le Républicain Lorrain ; La Semaine ; L'Est Républicain.*

Un **bilan positif** : 13 retombées presse, 1 radio, 1 télévision.





Témoignage du **Général Joël Moinard**

Directeur régional du matériel de l'armée de terre
en région terre Nord-Est



Le 27 mai 2010 a été marqué d'appels interministériel » (CAI) nationaux et locaux, comme le de l'État en la présence du Préfet de la DILA.

par l'inauguration du « Centre de Metz en présence d'élus maire de Metz, de représentants de la Moselle et des autorités de

Au-delà de cette cérémonie « fondatrice », cet instant permet de mesurer le chemin parcouru depuis l'été 2009, date de l'implantation du centre interministériel de renseignements administratifs (CIRA), sa dénomination à l'époque, dans l'enceinte de la direction régionale du matériel de l'armée de terre (DIRMAT) qui disparaîtra à l'été 2011.

Entre ces deux dates, le CAI a effectué une montée en puissance réussie, chacun mettant du sien pour réussir ce projet, accueillant en particulier un nombre conséquent de personnel militaire « recruté » au sein de l'administration civile, le ministère du Travail en particulier, et assurant leur formation dans des temps contraints sur le lieu même de leur futur poste.

Alors que l'on est soi-même engagé dans une restructuration, ce n'est pas forcément avec plaisir que l'on voit arriver une autre administration dans ses locaux. Mais, dans le cas présent, je veux souligner l'état d'esprit d'ouverture et de dialogue dans lequel s'est effectuée cette implantation et me féliciter que des locaux, parmi les plus anciens de Metz dont l'histoire remonte jusqu'au XIII^e siècle, occupés par la DIRMAT depuis 1946, date de sa création, soient repris par une administration dès la dissolution et dans des conditions optima pour tous.

Général Joël Moinard



Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Information des usagers : initiation du public à l'utilisation des ressources disponibles sur Internet.
- Lancement d'un plan d'adaptation des sites Internet diffusés par la DILA aux nouvelles recommandations du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations ; qui vise à garantir l'accessibilité des sites Internet à tous, y compris aux personnes handicapées, quel que soit le matériel ou le logiciel utilisé.

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

À l'occasion du transfert des centres d'appels ministériels sur le site de Metz, amélioration des conditions de vie au travail des salariés (espace restauration, réduction du bruit par des travaux d'amélioration acoustique, éclairage).

INFORMATION ADMINISTRATIVE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE



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

L'année 2010 a été marquée pour le département des ressources et conseils éditoriaux par une intense activité éditoriale sur les grandes thématiques de l'actualité (Europe/international, économie/société, institutions et politiques publiques) avec plus de 120 titres publiés (85 titres de périodiques et près de 40 titres d'ouvrages) pour un chiffre d'affaires de 2,65 millions d'euros.

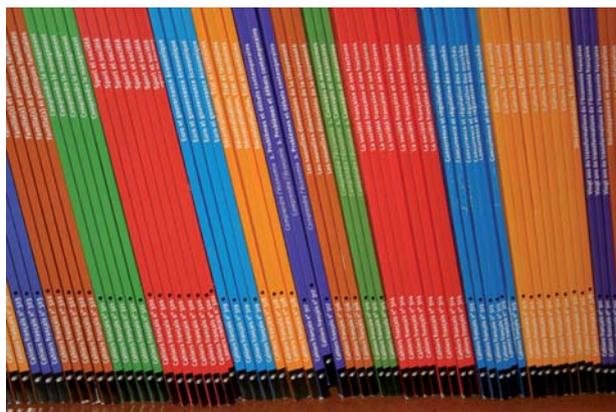
Périodiques : des résultats d'ensemble en retrait malgré quelques belles réussites

Le chiffre d'affaires des périodiques propres sous marque La Documentation française a connu une érosion de 5 % en moyenne, à la remarquable exception de la *Documentation photographique* qui progresse à nouveau fortement avec 651 000 euros en 2010 contre 623 000 en 2009 et 588 000 en 2008.

Ces résultats d'ensemble justifient le lancement, à partir du premier trimestre 2010, du chantier « refonte de l'offre éditoriale ». Nourrie par une série d'études de lectorat et de positionnement sur les principales revues et animée par un chargé

de mission spécialement dédié, la réflexion débouchera sur des évolutions fortes du paysage des périodiques de la marque « La Documentation française ».

Regards sur l'actualité s'est attaché à couvrir les grandes réformes en cours ou à venir – retraites, dépendance, fiscalité. L'amélioration de la maquette et la multiplication du nombre des rubriques ont porté leur fruit avec une progression de 4 %





de la vente au numéro. Avec près de 20 % du total des ventes au numéro, le numérique représente une part croissante du chiffre d'affaires des ventes à l'unité.

Cahiers français ont alterné les numéros bilan (« L'économie mondiale : trente ans de turbulences », « Les politiques économiques à l'épreuve de la crise ») avec des numéros plus prospectifs (« L'économie verte ») ou sur des problématiques plus complexes (« Les démocraties ingouvernables ? »). L'année se termine sur des résultats en demi-teinte avec une bonne résistance des abonnements mais un tassement marqué de la vente au numéro en recul de 15 %, résultat qui doit cependant être relativisé par le maintien de recettes très importantes (45 000 euros) au titre du droit de photocopie.

Problèmes économiques a fêté après plus de 60 années d'existence son 3 000^e numéro avec « Freakeconomics ou l'économie insolite ». Toujours soucieux de traiter de l'actualité économique de manière approfondie tout en restant accessible, PE s'est attaché aux sujets de préoccupation des Français (« Le retour du chômage de masse », « Comment sortir de la crise », « Faut-il s'inquiéter de la dette ? »), aux nouveaux équilibres du monde avec des numéros sur les pays émergents – le Brésil, la Chine – sans oublier la dimension prospective (« Quelle croissance pour demain ? », « La réindustrialisation en marche »).

Problèmes politiques et sociaux, a maintenu ses résultats de ventes au numéro en s'attachant à traiter des thèmes au cœur des mutations sociétales : « Internet : la révolution des savoirs », « La montée du déclassé » ou encore « Travailler plus longtemps ».

Questions internationales, cette année encore, s'est distinguée par une programmation originale qui a rencontré l'intérêt des lecteurs avec 1 400 exemplaires vendus pour les dossiers « L'Occident en débat » et « L'Europe en zone de turbulence ». Après 7 années d'existence, le tassement des abonnements appelle un bilan et des évolutions (changement de maquette) décidées pour 2011.

Documentation photographique confirme ses excellents résultats des années précédentes avec une hausse de 3,6 % des abonnements et de 6,8 % des ventes au numéro (21 172 exemplaires contre 20 581 en 2009 avec notamment l'« Histoire de l'Afrique ancienne » diffusée avec les éditions Belin et vendue à plus de 2 000 exemplaires). Le chiffre d'affaires de la revue a ainsi dépassé 650 000 euros contre 623 000 en 2009. La modernisation de la maquette arrêtée fin 2010 permettra d'élargir encore le public de cette revue très appréciée.

Grande Europe a vu ses abonnés progresser de 20 % entre 2009 et 2010. Résultat modeste, mais qui doit être analysé à l'aune des critères de diffusion d'une revue numérique : en effet, sur le total des abonnés, 21 ont souscrit un abonnement pour plus de 1 000 utilisateurs et 12 un abonnement jusqu'à 1 000 utilisateurs, ce qui montre une notoriété potentielle beaucoup plus grande que celle d'une publication « papier » qui, généralement, n'est consultable simultanément dans une bibliothèque que par deux, voire trois lecteurs...

En 2010, le nombre de téléchargements *via* le portail HDS Digital a été en moyenne de 212 par numéro (270 en 2009). Sur ce site, *Grande Europe* côtoie des magazines généralistes « grand public » et touche un lectorat très différent de celui auquel s'adressent traditionnellement les publications de la DF.

Les collections : confirmation du succès des ouvrages de préparation aux concours

Le maintien du chiffre d'affaires global (765 000 euros) des collections s'accompagne de remarquables réussites au premier rang desquelles il faut citer la collection FAC avec 346 000 euros (+ 25 %), Découverte de la vie publique (+ 18 %) et Réflexe Europe (+ 27 %).

Pour la collection *Les Études*, l'année a été contrastée : érosion des abonnements mais succès des ouvrages sur *Les droits de l'homme. Une universalité menacée* et *États-Unis. Une nouvelle*



donne. Ces deux titres ont aussi été les supports des conférences débats les « Mercredis de la Documentation française », occasion pour un nombreux public d'échanges enrichissants avec des personnalités de premier plan telles Boutros Boutros-Ghali, ancien Secrétaire général de l'ONU.

La collection *Mondes émergents*, née en 2009 avec trois titres (Amérique latine, Afrique-Moyen-Orient et Asie), trouve progressivement sa place avec un chiffre d'affaires en hausse de 25 %.

La collection *FAC (Formation Administration Concours)*, avec 347 000 euros (33 000 exemplaires), réalise le premier chiffre d'affaires des collections. Si on y ajoute les ventes au CNED Lille pour diffusion à ses clients, le CA total atteint près de 450 000 euros. Cette réussite tient à une offre éditoriale riche en quantité et qualité avec 11 titres parus en 2010 dont 6 dans la série de petit format « Memo », qui depuis son lancement en 2008 a trouvé sa place chez les libraires. Réussite rendue possible – il faut le souligner – par un renforcement de l'effectif de cette collection dont le potentiel est encore important.

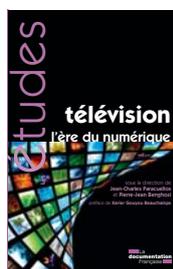
La collection des *Notices*, après une excellente année 2009 (+ 5 %) a connu un recul de 22 % de son chiffre d'affaires en raison d'une diminution du nombre des titres parus. Le renforcement de l'équipe rédactionnelle apparaît comme le seul moyen de mettre un terme à l'alternance d'années fastes et d'années « creuses ». Pour autant, les recueils de 2010 « *Politiques et pratiques de la culture* » avec 1 500 ventes en 4 mois et « *La politique économique et ses instruments* » ont connu un démarrage commercial très satisfaisant.

La collection *Réflexe Europe*, avec 5 titres publiés en 2010, voit son chiffre d'affaires progresser de 27 %, inversant une tendance défavorable depuis plusieurs années. Parue à la rentrée universitaire de 2010, la huitième édition du titre « *Les institutions de l'Union européenne après le traité de Lisbonne* » a connu un bon démarrage avec un millier d'exemplaires vendus en quelques

mois. En septembre 2010, la collection a fait peau neuve (nouvelle maquette, nouveau logo) et redéfini sa ligne éditoriale en distinguant deux séries complémentaires : à la série « Institutions et politiques » s'ajoutera une série « débats » qui proposera des livres de poche sur les controverses qui émaillent régulièrement la construction européenne.

La collection *Découverte de la vie publique* a connu un fort rebond de ses résultats – 8 800 ventes contre 7 500 en 2009 – grâce au succès remporté par trois nouvelles éditions mises à jour (« Collectivités territoriales », « Union européenne », « Institutions de la France »).

La collection *Documents d'Études* dont le recul en terme commercial – est moins accentué (-7 %) qu'en 2009 grâce à deux nouveautés (« Les institutions des États-Unis », « La procédure législative en France »), devrait connaître une sensible amélioration en 2011 avec un programme éditorial plus étoffé (5 titres prévus).





Les «Mercredis de la Documentation française»

Les «Mercredis de la Documentation française» réunissent, tous les deux mois dans les locaux du Quai Voltaire, pour un débat de fond en présence de personnalités et d'experts, des universitaires, enseignants, chercheurs, étudiants, parlementaires, journalistes et responsables institutionnels.

Cinq conférences ont complété en 2010 le cycle lancé en octobre 2009 :

– Le 20 janvier 2010, «**Quelle identité pour une France plurielle ?**». Le ministre Eric Besson, Brigitte Krulic, professeur à Paris X Nanterre, Philippe d'Iribarne, directeur de recherche au CNRS, Philippe Portier, directeur d'études à l'école pratique des hautes études et Alain-Gérard Slama ont longuement débattu de l'identité française. Deux ouvrages avaient été publiés dans la revue les *Cahiers français* de la Documentation française sur ce sujet en 2008, «*L'identité nationale*» et en 2009, «*La France plurielle*».

– Le 14 avril 2010, «**1948-2010 : les droits de l'homme sont-ils toujours universels ?**». Boutros Boutros-Ghali, Gérard Fellous, auteur de l'ouvrage «*Les droits de l'homme : une universalité menacée*», publié dans la collection *Études de la Documentation française*, Maître Henri Leclerc, président d'honneur de la ligue française pour la défense des droits de l'homme et Catherine Teitgen-Colly, professeur de droit, ont établi un constat en demi-teinte de l'application actuelle des droits de l'homme dans le monde et des perspectives pour les années à venir.

– Le 9 juin 2010, «**Métropoles et territoires : nouvel eldorado de la croissance ?**». Pierre Dartout, délégué interministériel à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale - DATAR, Laurent Davezies professeur à l'institut d'urbanisme de Paris, Jean-Claude Prager, économiste, directeur de l'agence pour la diffusion de l'information technologique - ADIT et Christian Saint-Etienne, professeur au Conservatoire national des arts et métiers - CNAM et membre du Conseil d'analyse économique ont passé la politique d'aménagement du territoire au crible des critères de la croissance économique et de la notion de métropole. Le rapport remis au Président de la République par Christian Saint-Etienne, «*Mobiliser les territoires pour une croissance harmonieuse*», a été publié par la Documentation française.

– Le 29 septembre 2010, «**A quoi servent les économistes ?**». Michel Camdessus, gouverneur honoraire de la Banque de France, Nicolas Baverez, économiste et historien, Jean-Hervé Lorenzi, président du cercle des économistes et Philippe Steiner, professeur de sociologie à l'université Paris Sorbonne, ont analysé en compagnie d'Éric Le Boucher, directeur de la rédaction d'Enjeux-les Échos, les liens passés, présents et à venir de l'économie avec l'État, la société et l'environnement international. La conférence était organisée autour de la sortie du 3000^{ème} numéro de la revue *Problèmes économiques*, «*Freakonomics ou l'économie insolite*».

Le 1^{er} décembre 2010 «**La présidence Obama dans l'impasse ?**». Laurent Cohen Tanugi, avocat aux barreaux de Paris et de New York, Gilles Andréani, professeur associé à l'université Paris II Panthéon Assas, Anne Deysine, auteur de l'ouvrage «*États-Unis : une nouvelle donne*», publié dans la collection *Études de la Documentation française*, Stuart Haugen, représentant des Républicains en France, et Denis Lacorne, directeur de recherche au CERI-Sciences Po, ont analysé au cours d'un débat animé et à la lumière des résultats des élections de mi-mandat, le fonctionnement et les enjeux actuels de la vie politique américaine.

L'enregistrement intégral de chaque conférence est disponible sur le site ladocumentationfrancaise.fr.

En 2010, les visites sur les vidéos des «Mercredis de la Documentation française» se sont élevées à plus de 7000.





Témoignage de **M. Michel Camdessus**

Ancien directeur général du Fonds Monétaire International



C'est avec plaisir que je me suis rendu dans les salons historiques du quai Voltaire pour participer à un « Mercredi de la Documentation française » consacré à un débat sur le rôle des économistes.

À quoi servent les économistes ? Comment répondre utilement à une telle question au lendemain de la crise que nous venons de vivre ?

Nous connaissons tous les immenses services que les économistes rendent à nos sociétés. Nous savons aussi de quels opprobres on les accable. On oublie toujours qu'ils nous ont peut-être évité quelques crises. Et si nos dirigeants ne se sont pas conduits en 2008 comme dans les années 30, les économistes y sont pour quelque chose...

Je crois discerner aujourd'hui un très grand avenir pour la science économique. Elle va, comme toujours aux lendemains d'une crise majeure, devoir en quelque manière se redéfinir. La crise que nous venons de traverser a définitivement sonné le glas d'une conception de l'économie que certains voulaient transformer en une science dure, sans considération d'éthique ou de justice sociale. La nouvelle science économique devra les rapprocher, en faisant de l'épanouissement de l'homme dans sa dimension plénière leur centre ultime d'intérêt.

Pour la conforter, il doit aussi exister une opinion publique compétente et qui puisse s'approprier un savoir économique trop réservé aujourd'hui aux spécialistes. Il est donc essentiel que notre pays s'attache à fournir au plus grand nombre une formation économique objective, elle-même facilitée par une information économique de la plus haute qualité.

C'est le cœur de la mission, dévolue en 1947 à la Documentation française, que la direction de l'information légale et administrative développe avec efficacité et enthousiasme.

C'est dire combien je me suis réjoui d'avoir célébré, dans ses locaux, le 3000^e numéro de la revue « Problèmes économiques ».

Michel Camdessus

Éditeur pour le compte des administrations

Outre ses éditions propres, la DILA 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 2010, 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 2010, plus d'une centaine d'administrations et organismes publics a demandé à la Documentation française d'être son 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 (CNCS), 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 de 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 Ile-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



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 Documentation française remplit les missions de service public qui lui ont été fixées : édition, diffusion de la pensée publique et vulgarisation.

Très investie dans ses responsabilités, elle développe sa fonction de conseil éditorial en engageant les ministères 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 été encore en 2010 d'accompagner et d'orienter les travaux d'édition commandés par les administrations mais aussi de trouver pour les nouveaux ouvrages une place – assortie d'un équilibre commercial et financier – sur le marché.

Dans cette phase de création de la DILA, il s'agissait en 2010 tout particulièrement de faire connaître à nos partenaires les ressources et les opportunités ouvertes par la nouvelle entité et de continuer à déployer la marque éditoriale DF. La production éditoriale 2010 a ainsi suivi un rythme soutenu comme en témoigne le nombre de nouveautés publiées.

En 2010, La Documentation française a édité **376 nouveautés** soit **187 ouvrages**, **126 titres** de périodiques et **63 brochures** se répartissant ainsi :

- 122 publications en propre (dont 36 ouvrages et 74 périodiques papier et 12 périodiques en ligne) ;
- 254 publications pour le compte des administrations (dont 151 ouvrages, 40 périodiques et 63 brochures).

Les publications marquantes de l'année

Les publications éditées par La Documentation française en 2010 pour le compte de partenaires administratifs sont nombreuses. Le tableau ci-dessous présente l'essentiel de l'activité.

Les éditions pour le compte des Institutions	
Conseil d'État	Rapport public 2010, <i>L'eau et son droit</i> , dans la collection des études : <i>Les établissements publics, Développer la médiation dans le cadre de l'UE</i> , Pour l'Association internationale des hautes juridictions administratives (AIHJA.) : <i>Le statut des magistrats administratifs</i> .
Cour des comptes	21 titres (rapports annuels, rapports financiers, Sécurité sociale, 8 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). Création d'une nouvelle collection pour le Comité d'histoire de la Cour des comptes : <i>La Cour des comptes et le contrôle de l'Arc</i> .
Cour de cassation	Rapport annuel
Conseil supérieur de la Magistrature	Rapport d'activité 2009; Bilan d'activités 2006-2010 en édition numérique.
MIVILUDES	<i>Rapport annuel 2009</i> ; <i>La protection des mineurs contre les dérives sectaires</i> (collection des Guides). Impression et diffusion de la <i>Lettre bimensuelle</i> .
Commission nationale consultative des Droits de l'Homme	Rapport annuel La lutte contre le racisme et la xénophobie; La traite et l'exploitation des êtres humains en France (Collection Études).
CNIL, Forum des droits sur l'Internet, CNCCFP	Rapports d'activité.
Commission des archives de la V^e République	<i>Archives constitutionnelles de la V^e République</i> vol. 3. <i>Archives constitutionnelles de la V^e République</i> vol. 4.



Centre d'analyse stratégique (CAS)	Huit nouveaux Rapports et documents (et refonte complète de la maquette par le CAS) : <i>Le pari de l'éolien, La santé mentale, l'affaire de tous, Nouvelles approches de la prévention en santé publique, La sécurité gazière de l'Europe, Améliorer la gouvernance d'entreprise et la participation des salariés, Vivre ensemble plus longtemps, Les cessions d'actifs agricoles dans les pays en développement, le fret mondial et le changement climatique.</i>
Conseil d'analyse économique (CAE)	Six nouveaux rapports : <i>Refondation du droit social : concilier protection des travailleurs et efficacité économique, Investissement direct étranger et performances des entreprises, Les mobilités des salariés, Investissements et investisseurs de long terme, Créativité et innovation dans les territoires, Les effets d'un prix du pétrole élevé et volatil, Les marchés de brevets dans l'économie de la connaissance.</i> Deux ouvrages dans la collection de poche : <i>De la crise des subprimes à la crise mondiale et Libérer l'innovation dans les territoires.</i>
Conseil d'orientation des retraites (COR)	Trois ouvrages : <i>Les systèmes de retraite face à la crise en France et à l'étranger</i> (Actes de colloque), <i>Retraites : annuités, points ou comptes notionnels</i> (7 ^e rapport), <i>Perspectives actualisées à moyen et long terme en vue du rendez-vous de 2010.</i>
AFHJ – Association française pour l'histoire de la justice	<i>La chronique judiciaire – mille ans d'histoire</i> (collection « Histoire de la justice »).
La collaboration avec les différents ministères	
Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie	Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCI) : deux rapports officiels (<i>rapport Retailleau sur les entreprises de taille intermédiaire, rapport Morand sur les normes comptables et la crise financière</i>). Direction générale des finances publiques (DGFiP) : trois nomenclatures actualisées (M4, M14 et M49). Direction des affaires juridiques (DAJ) : <i>Vade-mecum des aides d'État – édition 2010.</i> Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) : <i>Rapport annuel sur l'état de la fonction publique 2009-2010.</i>
Ministère de la Défense et des anciens combattants	AACHEAR : <i>Préparer la défense du XIX^e siècle.</i> DICOD : Une annale : <i>Le Livre du Val de Grâce n° 2.</i> Pour l'Armée de l'air-CESA : <i>Stratégies aérospatiales n° 1 : Doctrines des forces aériennes 1912-1976 : premier titre d'une nouvelle collection.</i> Pour l'Armée de Terre : revue <i>Inflexions</i> , avec trois numéros : <i>Transmettre, Guerre et opinion publique, La Judiciarisation des conflits.</i>
MILDT, Gendarmerie nationale, ministère de la Justice et des libertés, police nationale, Douanes et droits indirects	<i>Un retraitage du Plan gouvernemental de lutte contre les drogues et les toxicomanies 2008-2011.</i>
Ministère de la Justice	<i>L'Annuaire statistique 2009.</i>
Ministère de l'Écologie, du développement durable, des transports et du logement	Un rapport officiel, <i>l'adaptation de l'habitat au défi de l'évolution démographique.</i> Collection « Réponse Environnement » <i>La sécurité scolaire à l'épreuve du risque sismique.</i> ONERC : <i>Villes et adaptation au changement climatique.</i> PRÉDIT : <i>Étalement urbain et mobilité.</i> Mission Navigation de plaisance : <i>Livret du candidat à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur, deux retravaux dans l'année dont l'un à 30 000 exemplaires.</i> ANRU : <i>La rénovation urbaine à l'épreuve des faits – Rapport du CES de l'ANRU.</i> Conservatoire national du littoral : <i>Rivages en devenir : des horizons pour le Conservatoire du littoral.</i>
DATAR	Collection de poche « Territoires en mouvement » : <i>Cohésion territoriale en Europe</i> (version anglaise). Réédition : <i>La cohésion territoriale en Europe; Les fonds structurels européens.</i> Collection « Territoire 2040 » n° 1 : <i>Aménager le changement</i> ; n° 2 : <i>Prospectives périurbaines et autres fabriques de territoires.</i> Collection « Travaux » n° 11, <i>Économie des services et développement des territoires</i> ; n° 12 : <i>Dynamiques sanitaires des villes françaises.</i>
Ministère de la Culture et de la communication	DEPS : <i>Les chiffres clés et les mini chiffres clés de la Culture; Enfance et Culture; L'enfance des loisirs.</i> HCEAC : <i>La place des arts dans l'enseignement.</i> Direction générale des médias et des industries culturelles : <i>Le mécénat et les fondations culturelles.</i> Comité d'histoire : <i>Cinquante ans après.</i> Cerlis/Direction générale des Patrimoines (coll. « Musées-Mondes ») : <i>Conservateurs de musées et politiques de la culture; Être médiateur au musée; Le musée hybride.</i> Archives de France : <i>La protection de l'enfance – écrits protégés écrits ignorés.</i>
Ministère de l'Éducation nationale	<i>Rapport du médiateur de l'Éducation nationale.</i> <i>Rapport 2009 de l'IGEN/IGAENR.</i> OVE-CNOUS : <i>Être étudiant en prison – L'évasion par le haut</i> (dans la coll. « Études & recherches »). Pajep/Comité d'histoire de la Culture : <i>Cadres de jeunesse et d'éducation populaire 1918-1971.</i>



Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	CNAM : <i>Patrimoine scientifique et technique.</i> CSRT : <i>Nanotechnologies : sciences, marché, réglementation et société, quelles avancées ?</i>
Ministère du Travail, de l'emploi et de la Santé	DREES (Direction de la recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques) : – <i>La Revue française des Affaires sociales</i> (trimestriel). – Deux titres dans la collection Études et statistiques : <i>Santé des femmes en France, Violences et santé en France.</i> ONPES (Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale) : <i>Bilan de 10 ans de l'ONPES</i> et édition 2009-2010 des <i>Travaux de l'ONPES.</i> Le Rapport de Christine Boutin – <i>De la mondialisation à l'universalisation : une ambition sociale</i> (Rapport officiel). Le Rapport Yéni dans la collection « <i>Rapports Officiels</i> ». DICOM (Délégation à l'information et à la communication) : – Collection « <i>Transparences</i> » : <i>Les ruptures du contrat de travail, Guide de l'embauche, Les institutions représentatives du personnel.</i> – « <i>Les indispensables</i> » : <i>L'emploi des personnes handicapées, Guide pratique du droit du travail (10^e édition)</i> – « <i>Les indispensables jeunes</i> » : <i>Stage en entreprise, Guide de l'apprenti, Premier emploi, quels sont vos droits ?</i> DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue <i>Travail et Emploi</i> , 3 numéros. IGAS (Inspection générale des affaires sociales) : rapport annuel 2009. Haut Conseil santé publique : – Trois collections d'ouvrages, avec les parutions des titres suivants : <i>Le Rapport sur la tuberculose ; Les systèmes d'information pour la santé publique ; L'éducation thérapeutique aux soins des premiers secours ; Conduites à tenir en cas de gastroentérites aiguës.</i> – Revue <i>Les actualités et dossiers en santé publique</i> , 6 numéros/an.
Comité interministériel de contrôle de l'immigration	Les orientations de la politique de l'immigration.
Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des collectivités territoriales et de l'immigration	DGCL : <i>25 ans de fonction publique territoriale.</i> DSCR : <i>Bilan annuel de la sécurité routière ; Le guide de la formation des automobilistes ;</i> des livrets d'apprentissage et des dépliants et flyers.
La collaboration avec les autres organismes publics	
AMF	Recueil de jurisprudence 2009.
HALDE	Comparer les emplois entre les femmes et les hommes, de nouvelles pistes vers l'égalité salariale.
CCNE	Éthique et recherche biomédicale/rapport 2009.
HCI (Haut conseil à l'intégration)	20 ans au service de l'intégration.
Autorité de la concurrence / Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques	<i>Rapport annuel 2009 de l'Autorité de la concurrence.</i> <i>Rapport annuel 2009 du Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques.</i> <i>Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme</i> (livre blanc du Conseil des ventes).
Caisse des dépôts et consignations (CDC)	Cahier n° 8 du développement numérique des territoires (collection de la CDC) : <i>Vers l'université numérique.</i>
CIG petite couronne	Nouvelle édition du <i>Statut général des fonctionnaires territoriaux</i> + nouvelle édition du <i>Recueil de jurisprudence administrative applicable aux agents territoriaux.</i> Dix titres parus dans la collection des « <i>Annales corrigées</i> ».
CERIC	La responsabilité sociale des entreprises ; La convention internationale sur la biodiversité.
Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP)	Trois ouvrages dans la collection de poche « <i>Développer et entreprendre</i> » : <i>E-commerce : les clés de la réussite, Entreprises de taille intermédiaire : mode d'emploi pour retrouver la croissance, Le Brésil : un géant accessible.</i>
Commission de sécurité des consommateurs	Rapport annuel 2009.
Préfecture de police de Paris	Magazine « <i>Liaisons</i> ».
Institut français des praticiens des procédures collectives	Petit dictionnaire de l'entreprise en difficulté.
Mairie d'Aubervilliers	Léon Jouhaux.
OSEO	PME 2010 – Rapport OSEO sur l'évolution des PME.
27^e région	Design des politiques publiques.



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 et échange de fichiers presse notamment. Ce fut le cas notamment pour :

- la collection **Musées Monde** du **CERLIS**, à l'occasion de la parution de « Conservateurs de musées et politiques culturelles. L'impulsion territoriale » ;
- l'ouvrage du **CNAM** « Patrimoine scientifique et technique. Un projet contemporain » ;
- l'ouvrage de l'**AFHJ** « La chronique judiciaire. Mille ans d'histoire » ;
- l'ouvrage de **la Halde** « Comparer les emplois entre les femmes et les hommes. De nouvelles pistes vers l'égalité » ;
- le 2^e titre de la collection **Stratégie aérospatiale** du **CESA**, « La doctrine des forces aériennes françaises. 1912-1976 » ;
- l'ouvrage du **PAJEP** « Cadres de jeunesse et d'éducation populaire : 1918-1971 » ;
- les tomes 3 et 4 des « **Archives constitutionnelles de la V^e République** » ;
- le « Petit dictionnaire de l'entreprise en difficulté » de l'**IFPPC** ;
- la collection de l'**AERI**, les « **Cahiers de la Résistance** », avec la parution de « Imprimeurs et éditeurs dans la Résistance » ;
- les nouveaux titres de la collection **Tribuns**, coéditée avec l'**Assemblée nationale** : « Edgar Faure, l'optimiste » et « Victor Hugo, l'universel » ; etc.

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 de deux nouveaux titres : *Jésus, Récits de la mort et l'au-delà*.

Fruit du partenariat avec l'Assemblée nationale, la collection *Tribuns* s'est enrichie de deux nouveaux titres : *Edgar Faure, l'optimiste* et *Victor Hugo, l'universel*.

Le rapport officiel de la Commission Attali *Une ambition pour 10 ans* a été coédité avec **XO**.

La collection *Les cahiers de la résistance*, en partenariat avec l'**AERI**, s'est enrichi d'un nouveau titre : Imprimeurs et éditeurs dans la résistance.

Le développement d'éditions multi supports

L'année 2010 a été marquée également par le développement et la poursuite de quelques éditions multisupport :

- *Le Médiasig 2010*, version papier traditionnelle et version papier et numérique couplée.
- *Le Répertoire de l'administration française 2011*, comprenant un service numérique gratuit.

Ainsi, l'édition numérique totalise 47 numéros ou titres commercialisées en 2010 :

- 12 numéros exclusivement numériques de *Grande Europe* ;
- 18 versions numériques de titres édités en propre connaissant par ailleurs une version papier (*Regards sur l'actualité*, *Questions internationales*, *Annales corrigées CIGPC*) ;
- 17 versions numériques de titres édités pour le compte d'administrations connaissant par ailleurs une version papier (*IAJ*, *CJFI*).



Témoignage de **M. Michel Pinault**

Président du Conseil d'orientation de l'édition publique
et de l'information administrative



« L'année 2010 a vu naître à la fois la DILA et le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA). Ces derniers mois, chacun dans notre rôle, nous avons pris nos marques, précisé notre fonctionnement, fait nos preuves.

La DILA et le Conseil d'orientation sont étroitement liés, le périmètre d'action de la DILA correspondant au champ de réflexion confié au Conseil d'orientation : information administrative, édition publique, données publiques. Des échanges mutuellement fructueux peuvent ainsi se mettre en place pour améliorer à l'échelon interministériel l'action de l'État dans ces domaines.

Je saisis l'occasion pour remercier la DILA et son directeur Xavier Patier pour leur soutien : la DILA fournit les moyens du Conseil d'orientation, à commencer par le secrétariat assuré par MM. Olivier Garnier et Éric Gristi. Nous avons ainsi pu nous doter d'une organisation efficace, assurer une veille et une analyse des sujets de notre compétence, conduire les travaux de réflexion au sein des formations spécialisées et des réunions plénières.

Ce sont pas moins de 25 réunions, 69 participants et 79 personnes auditionnées qui ont nourri en 2010 un riche travail de réflexion qui a débouché, dès le mois de novembre, sur la formulation de premières analyses et recommandations.

2011 verra la poursuite des travaux du Conseil d'orientation, dans lesquels la contribution de la DILA est attendue, mais aussi la mise en œuvre des recommandations formulées en 2010, pour laquelle la DILA aura un rôle déterminant. »

Michel Pinault

La documentation

Plus que jamais, le Centre de documentation de la DILA a diversifié ses activités pour remplir au mieux sa mission d'information du public. Confortée lors de la mise en place des objectifs 2010, la vocation d'accueil des usagers sur place complète les autres canaux proposés par l'institution sur Internet, par téléphone ou courriel. La mise en commun des fonds documentaires de la DDF et de la DJO a fourni au Centre l'occasion de s'ouvrir davantage et de toucher un public nouveau. Du particulier à l'avocat, un vaste éventail d'usagers a pris le chemin du Quai Voltaire.

Autre conséquence des réorientations de l'offre du Centre, l'actualisation des dossiers documentaires internationaux sous forme papier s'est arrêtée fin 2010. La consultation de ce fonds important (1945-2010) est maintenue en salle de lecture par des microfiches ou des archives papier (partiellement conservées aux Archives nationales de Fontainebleau).





Le service à l'utilisateur comme priorité

Un public plus nombreux et plus diversifié

Avec environ 12 500 lecteurs, la fréquentation a opéré un redressement remarquable de 26 % par rapport à l'année précédente. L'arrivée des lecteurs auparavant accueillis Rue Desaix a fortement contribué à cette hausse. Ils représentent en effet à eux seuls plus de 30 % du total des usagers sur place.

La composition du public s'est modifiée sensiblement en 2010. On relève une diminution de la fréquentation des étudiants, malgré les 4 000 qui ont poussé la porte du Centre de documentation en 2010.

Quelque 12 000 recherches documentaires ont été réalisées, avec en tête les thématiques : l'information légale et administrative (34,5 %), les pays ou continents hors UE (17,3 %), la France (13,6 %).

Des horaires d'ouverture élargis

Autre facteur décisif, l'élargissement des horaires d'ouverture du Centre. Après l'ouverture le lundi matin, c'est la période d'été et celles des fêtes qui a fait l'objet de nouvelles mesures, dans la droite ligne des évolutions constatées dans d'autres bibliothèques. Pour la première fois depuis leur création, les salles de consultation sont restées ouvertes tout l'été et entre les fêtes.

Une nouvelle organisation des salles de consultation et des archives

Pour accueillir le nouveau public demandeur d'informations tirées des publications du Journal officiel, l'espace du Centre de documentation a été réaménagé : une salle dédiée rassemble l'essentiel des collections législatives.

Le « désherbage » (tri et destruction) en bibliothèque est une opération classique. Elle a pour but d'alléger les collections de

leurs ouvrages périmés ou devenus hors champ. Cette année, la perspective du transfert du fonds d'archives, du site d'Aubervilliers vers celui de Ségur, a rendu cette opération encore plus indispensable. L'opération a été menée pendant trois mois et s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année par la préparation du transfert à proprement parler. Plusieurs bibliothèques ont bénéficié de dons importants (ministère des Affaires étrangères notamment).

La valorisation par l'Internet

La responsabilité des « Dossiers d'actualité France et international »

Le Centre de documentation contribue depuis de nombreuses années à la production de dossiers en ligne (voir aussi page suivante). À partir de 2010, il en a pris la pleine responsabilité et en assure la coordination. Ainsi 5 nouveaux titres ont été réalisés par le Centre, qui par ailleurs a mis à jour des dossiers anciens les plus importants et a rédigé 13 bibliographies thématiques.

La « Chronologie internationale »

Depuis plusieurs années, le nombre d'événements sélectionnés dans l'actualité internationale et analysés sous forme de notices s'élève à environ 60 par mois, soit 650 notices pour 2010.

Une contribution à « Grande Europe »

Elle se traduit par une participation au comité de rédaction, la production de plusieurs dizaines de brèves et de deux articles, la conception et coordination de deux dossiers et le choix de l'iconographie.

La mise en ligne du fonds sur l'Afrique, l'Outre-mer et les colonies

Au terme d'un investissement de deux ans, le fonds bibliographique sur l'Afrique, l'Outre-mer et les colonies, soit 40 000



références, a été intégré au catalogue du Centre de documentation. Grâce à la subvention accordée par la Bibliothèque nationale de France, les titres des ouvrages peuvent être consultés sur le portail documentaire du Centre. L'année 2011 devrait être consacrée à une sélection de certains, particulièrement originaux, afin de procéder à leur numérisation.

Une contribution à la numérisation en sciences juridiques

Le Centre de documentation de la DILA a répondu à l'appel à initiative lancé par la Bibliothèque nationale de France pour numériser les sources du droit. Sa proposition, qui concernait la collection du Journal Officiel de l'Afrique équatoriale française a été retenue comme pertinente, aux côtés de celles soumises par d'autres grandes bibliothèques, comme Cujas.

Le Centre de documentation comme référence sur l'Union européenne

Avec son Centre d'information Europe Direct (CIED), la DILA offre au public un lieu ressource important sur l'Union européenne.



Un espace documentaire repensé

L'ensemble des ressources sur l'Union européenne (fonds de dossiers, ouvrages, et l'information institutionnelle d'Europe Direct) a été réuni dans une vaste salle de consultation. De ce fait, une attention toute particulière a été accordée à la visibilité depuis l'extérieur (vitrines sur le Quai, dans le hall, signalétique renforcée depuis l'entrée).

L'information n'exclut pas la convivialité : des fauteuils permettent de consulter agréablement les brochures officielles comme les revues européennes que le Centre possède en nombre.

Mieux communiquer sur les ressources

Des présentations ciblées ont lieu régulièrement dans les locaux du Centre : ainsi, une soixantaine d'étudiants de la FNSP (Sciences po) ont bénéficié d'une séance d'information, tout comme de nombreux visiteurs ou journalistes de passage à la DILA.

Mais, comme pour le Centre de documentation dans son ensemble, Europe Direct se doit de miser aussi sur le canal Internet pour diffuser l'information européenne. Plusieurs initiatives ont marqué l'année : animation d'une page dédiée au CIED sur le site de la Documentation française, rédaction de fiches pratiques (sur les pays, la présidence, les priorités, etc.), de dossiers d'actualité (« Le traité de Lisbonne à l'épreuve de la crise économique »).

L'événementiel en partenariat

Apprivoiser l'Europe, c'est aussi prendre connaissance des grands débats en cours et pouvoir y participer. C'est pourquoi le CIED s'est engagé auprès de la Commission à être présent dans les grandes manifestations habituelles (Fête de l'Europe le 9 mai, par exemple avec la Maison de l'Europe), voire à en initier de nouvelles. Tel fut le cas de la conférence organisée en partenariat



avec l'association Toute l'Europe en décembre sur « Le Traité de Lisbonne, un an après », qui connut un très vif succès.

Les dossiers en ligne de la DILA

Les dossiers d'actualité sur *ladocumentationfrancaise.fr* : une référence dans le web public

Sur les 120 dossiers disponibles, 8 nouveaux titres ont été mis en ligne en 2010 : *Lois de la bioéthique* (avril 2010) ; *L'Europe et le monde* (juillet 2010) ; *L'économie verte : une solution à la crise* (juillet 2010) ; *Le sport, instrument des RI* (septembre 2010) ; *Chypre : vers la réunification* (octobre 2010) ; *Le traité de Lisbonne à l'épreuve de la crise économique* (novembre 2010) ; *La réforme des retraites* (novembre 2010) ; *La Turquie entre Europe et Asie* (décembre 2010).

La consultation des dossiers en ligne représente plus du tiers des visites sur le site de la Documentation française ». Les deux dossiers les plus consultés sont « Le changement climatique » et « L'élargissement de l'UE ».

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

Cette collection de dossiers remonte au lancement du site en 2002. En 2010, 18 nouveaux articles sont venus compléter ou mettre à jour cette rubrique consacrée à l'évolution des politiques publiques, déclinée en une quarantaine de dossiers.

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

10 nouveaux dossiers ont été mis en ligne : Internet et droits d'auteur, le service civique, la réforme des retraites, les rythmes scolaires, la présence territoriale de l'État, la sécurité civile, etc.

La collection des discours publics en ligne sur *vie-publique.fr*

Près de 2 800 nouveaux textes ont été collectés sur les sites publics, traités et analysés. Ce fonds patrimonial rare, puisque qu'il

recouvre plus de 35 ans de vie politique française, est valorisé sur le portail *vie-publique.fr* par des sélections de discours en lien avec l'actualité.

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 2010, on retiendra la crise et ses effets, la réforme des retraites, la précarité, la présidence d'Obama...

Les chiffres de l'année : 2 400 recherches (1 490 appels téléphoniques, 825 mails, 85 lettres et fax) et 60 listes bibliographiques.

La production, la fabrication

L'organisation de la production

Dans le cadre de la création de la DILA, l'imprimerie a rationalisé l'outil de gestion et de suivi des imprimés : la fabrication.

Les bureaux de fabrication de la DF et des JO se sont regroupés afin d'apporter une solution simple et efficace pour les donneurs d'ordres et clients de l'imprimerie. À ce jour, 13 agents conduisent les dossiers de fabrication selon la qualité et le délai attendu.



Dans le même temps, un programme d'investissement et de modernisation des processus a permis de préparer l'imprimerie à sa nouvelle activité.

La fusion des ateliers de brochage et de l'expédition suit son cours pour être totalement effective au cours de l'année 2012. Il est rappelé que l'enjeu est de disposer de ressources compétentes dans les domaines d'activités porteurs de l'imprimerie et de les adapter selon le moment et le plan de charge. Plus de 50 opérateurs sont concernés par cette fusion dont 47 % ont déjà la compétence de leur niveau de qualification.

La démarche qualité

Une démarche qualité est entreprise depuis 3 ans. Celle-ci suit particulièrement les problèmes rencontrés lors de la production des imprimés sur toute la chaîne graphique.

En 2010, il a été relevé 84 dossiers pour un surcoût de 97 035 € contre 118 dossiers et plus de 118 000 € en 2009. Cette progression s'explique par l'implication de tous les acteurs de l'imprimerie qui ont su apporter des réponses sur les plans techniques et organisationnels. Un effort particulier a été fait sur les contrôles lors des étapes de fabrication.

Le bilan carbone de cette démarche a connu une nette diminution : 11,250 t/CO2 contre 19,21 t/CO2 en 2009.

La modernisation des outils

> La calibration

Il a été mené la conduite de la calibration des presses feuilles pour assurer une qualité d'impression conforme aux attentes d'un client. L'apport du CIP 3 (réglage des enciers en fonction des courbes colorimétriques de l'imprimé) a permis d'apporter les solutions techniques fiables et performantes sur les plans qualitatifs et de productivité.



> La rotative

Le projet d'une nouvelle rotative a abouti au cours de l'année 2010 après la conduite d'un marché avec procédure d'un dialogue compétitif. Ce dernier a permis d'avoir une solution totalement adaptée au contexte et à une activité orientée sur des brochures polychromes. La polyvalence de cette rotative permettra à l'horizon 2012 d'imprimer sur divers papiers offset et couché. Son positionnement apportera des réponses sur la sortie des périodiques JO mais également sur des travaux de qualité possibles par une qualité d'impression et de pliage (axes des études menées lors de la rédaction du cahier des charges).

> Le projet

Il a été lancé le projet de l'impression à la demande qui permettra à l'éditeur de bénéficier d'un concept adapté à certains titres dont le potentiel de vente n'est plus adapté à l'édition courante.



De plus, cela pourra faire vivre des éditions papier qui à ce jour sont uniquement dématérialisées.

> L'environnement

Imprim'vert depuis 2008, l'imprimerie s'est investie cette dernière année pour répondre à une politique environnementale totalement adaptée à l'activité « impression ».

En 2010, une équipe autour du responsable de cette démarche, a mené un dossier auprès d'un cabinet d'audit pour obtenir la certification PEFC début 2011. Celle-ci reconnue par les clients de l'administration permet d'assurer l'utilisation de papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement.

La sous-traitance

La sous-traitance dans le domaine graphique se scinde en deux parties.

Le Prépresse

Ce type de prestation est sous traité pour cause de plan de charge. Les titres externalisés pour les opérations de mise en page ont été en 2010 : *Regards sur l'actualité, Problèmes économiques, Documentation photographique, Formation emploi, BODACC*.

Il a été sous-traité 13 199 pages contre 9 457 en 2009, en légère augmentation du taux de sous-traitance qui affiche 2 % contre 1,4 % en 2009 (3,2 % en 2008). Cette augmentation s'explique par le fait que l'on tient compte de l'ensemble des titres des marques JO et DF. Les pages sous traitées de marque DF représentent à elles seules 4 922 pages soit 52 % des pages sous-traitées.

La marque JO ne devrait plus connaître de sous-traitance « pré-presse » après la dématérialisation des dernières annonces du BODACC en 2011. Cette publication a connu une diminution de pages sous-traitées de 12,5 % (- 773 pages).

Le coût de la sous-traitance « prépresse » est de 443 400 € pour le BODACC et de 191 000 € pour les titres de la marque DF soit 33 % des dépenses de sous-traitance.

Autres prestations (impression, finition)

La DILA externalise ce type de prestations pour deux raisons :
– un plan de charge et un délai incompatibles avec les moyens disponibles ;
– des caractéristiques techniques de l'imprimé inadaptées au parc machines de l'institution.

La sous-traitance est essentiellement réalisée pour les brochures de la marque DF.

Les prestations principales sont de l'impression, de la reliure PUR ou cousu.

La dépense 2010 est de 1 291 500 € soit 67 % des dépenses de sous-traitance.

Les dépenses de sous-traitance des prestations graphiques ont été de 1 925 900 €.

La production

L'imprimerie de la DILA a réalisé, en 2010, 3 235 dossiers qui couvrent deux domaines distincts :

- l'un régalié qui permet d'assurer au quotidien la sortie de près de 10 titres dont le principal est *lois et décrets* (303 N° pour 9 000 abonnés). Cette activité a la particularité d'expédier aux abonnés ces quotidiens pour une réception à J + 1 (+ de 5 millions de colis/an) ;
- l'autre pour les travaux au service des administrations et pour les éditions des marques DF/JO.

Leur nombre est de 639 travaux (dont 37 mailings) soit 20 % de la production.



Le processus

> Rotative

Les périodiques des Journaux officiels sont essentiellement réalisés sur rotative. Le *Lois et décrets* édité six fois par semaine (303 éditions par an), le BODACC et le BOAMP quotidien sur cinq jours représentent à eux seuls 70 % de l'activité.

> Feuille

Les presses feuilles, quant à elles, assurent la production des ouvrages et travaux polychromes de la marque DF mais également des travaux des administrations. Ces commandes ont progressé pour atteindre 477 commandes contre 460 en 2009.

> Presse numérique

La presse numérique réalise les codes et conventions collectives (près de 100 % des titres) selon le principe de l'impression à la demande ainsi que quelques brochures de la marque « la Documentation française ». Les tirages ont été de 200 à 3 000 exemplaires. Cette presse numérique permet de sortir une brochure en 10 jours.

Le nombre de calages sur cette presse a été de 245 contre 226 en 2009. Cet écart s'explique par le transfert du BODACC C à partir du N° 17 au mois de mars 2010 (21 BODACC ont été produits sur la presse numérique). Ce transfert a permis de connaître une légère augmentation du volume copies par rapport à 2009 (24,6 contre 23,6 millions de copies).

La mesure de l'activité Prodéditoriale

Le nombre de pages publiées par les Journaux officiels a été de :
– 442 796 pages papier soit une augmentation de 25 886 pages (+ 6 %). Il est rappelé que la tendance était plutôt à la baisse ces dernières années (416 910 en 2009);

– 214 870 pages électroniques contre 253 056 en 2009 soit une diminution de 38 186 pages (- 15 %).

Le nombre de pages publiées papier est en augmentation. Cela s'explique de la manière suivante selon le type d'édition :

- une diminution des éditions réglementaires (- 4,6 %);
- une certaine stabilité des éditions parlementaires (- 1,6 %);
- une augmentation sensible des annonces officielles (+ 7 600 pages soit + 2,7 %) qui s'explique par l'augmentation de la pagination du BOAMP B;
- une diminution importante des publications du service des éditions juridiques (- 3 400 pages soit - 14,3 % qui confirme la tendance 2008 : - 20 %). Cela s'explique par une forte diminution des éditions des codes et brochures (- 31,4 %) ainsi que des rapports du CESE (- 1 700 pages soit - 46 % par rapport à l'année 2009).

> Prépresse

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.

Le nombre de pages pondérées est de 546 436 contre 572 558 en 2009. Le volume de pages pondérées est en nette diminution sur les textes consolidés de 127 678 pages en 2009 à 61 972 pages en 2010.

Il est à signaler l'internalisation du traitement « prépresse » du périodique bimestriel *Questions internationales* à partir du numéro 47.

> Presse

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 475 618 contre 460 791 en 2009. Cette légère progression est due aux bulletins des annonces légales et à la production des brochures de la marque DF. Cette dernière a vu son volume passer de 60 927 à 77 119 pages en 2010 avec un coefficient de pondération de 124 % contre 160 % en 2009. Cela démontre que les travaux d'impression pour la marque DF étaient plus nombreux, mais connaissaient un nombre de couleurs moins importants qu'en 2009.

L'écart avec les 442 796 pages publiées s'explique par la pondération du nombre de pages polychromes à hauteur de 32 822 qui représente un coefficient de 107 %.

Pages tirées

La tendance de ces dernières années s'est confirmée par la dématérialisation des titres et par la diminution des abonnés. Le nombre de pages tirées par la SACI a été de 1,238 milliard contre 1,498 en 2009 soit une diminution de 17 % (2008 : 1,774 milliard). La chute du nombre de pages tirées s'explique par la diminution des tirages des éditions économiques et financières (666,150 contre 796,260 millions de pages en 2009) ainsi que des éditions réglementaires (379,990 contre 318,860 millions de pages en 2009).

Il est à noter également la diminution du nombre de pages tirées des pages de la marque DF, 209,314 millions de pages tirées contre 239,840 millions en 2009. La relation faite avec les pages imprimées confirme la tendance à la diminution des tirages des brochures.

Expédition en nombre

Le nombre d'exemplaires expédiés a diminué de -18 % en 2010 (-21 % en 2009), pour atteindre 5 981 300 contre 7 270 000 plis en 2009. Cette régression est assujettie essentiellement à la baisse des abonnés. Les expéditions des imprimés de la marque DF et autres administrations représentent 349 684 colis soit moins de

6 % du volume expédié (rappel 2009 : 381 100 colis). Le traitement des fichiers « abonnés » des publications DF est réalisé au sein de l'atelier afin de les rendre compatibles avec l'environnement de l'outil de la chaîne d'expédition.

> Consommation papier

En 2010, cette consommation a atteint : 2 940 tonnes contre 3 468 en 2009 soit -15 %

Feuilles

Le volume de papier feuille imprimé en 2010 a connu une légère diminution du volume à cause des tirages mais également de plusieurs semaines d'immobilisation des presses feuilles, dues au chantier de la nouvelle rotative (407 t contre 459 t en 2009).

Bobines

Le volume de papier bobine est de 2 533 t contre 3 004 t en 2009 ce qui représente une diminution de 15,7 % (-471 t). Le 45 g représente 87 % de la consommation du papier bobine. Seuls les BICC, les rapports du CESE et quelques rapports de la cour des comptes ont pu passer sur la rotative.





	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Papier bobines	7 569	7 258	6 417	4 963	4 232	4 053	3 468	3 004	2 533
Papier feuilles	271	213	487	396	355	532	449	459	407
Total	7 840	7 471 -5 %	6 904 -8 %	5 359 -22 %	4 587 -14 %	4 585 -	3 917 -14 %	3 463 -12 %	2 940 -15 %

Gâche

Le taux de gâche feuille a été de 8,7 % contre 10 % en 2009. Ce taux satisfaisant a été obtenu sur les 2 types de papier couché et offset. À noter que le couché est plutôt dédié à la quadrichromie et le tirage des couvertures ce qui implique des objectifs qualitatifs supérieurs à celui de l'offset. Ce résultat a été obtenu grâce à l'implication de tous les acteurs de la chaîne graphique.

La gâche bobine n'a pas connu le même résultat : 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 à 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);
- une sortie encartée durant plusieurs périodes de l'année (étape supplémentaire d'encartage).

La gâche totale est de 401 tonnes soit un taux de 13,6 % soit une augmentation sensible de 0,4 point par rapport à 2009.

En 2011, la nouvelle rotative apportera des réponses qualitatives et économiques notamment sur la gâche de calage.

Évolution

L'imprimerie saura dans les prochaines années se positionner sur le marché plus large des prestations graphiques. La direction s'attachera à optimiser les processus, à améliorer la productivité et à réduire les coûts de production.

Le format et l'organisation de l'imprimerie seront effectifs pour le second trimestre 2012.





Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Information des usagers : initiation du public à l'utilisation des ressources disponibles sur Internet.
- Information du citoyen sur le développement durable avec :
 - > un numéro de Cahiers français, «L'économie verte » ;
 - > un numéro spécial de Problèmes économiques, « Quelle croissance pour demain ? » ;
 - > un numéro de Documentation photographique, « L'eau, une ressource menacée » ;
 - > un titre de la collection Les Études, « Le développement durable. Enjeux politiques, économiques et sociaux » ;
 - > cinq articles dans Regards sur l'actualité – numéro de février (n° 358), de mars (n° 359), avril (n° 360), octobre (n° 364), novembre (n° 365).
- Participation à l'élaboration et à la rédaction d'un guide de pratiques d'édition responsable dans le cadre du projet Calypso du service des achats de l'État.

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

- Création en 2009 d'un nouveau métier « routeur brocheur » issu du dialogue social. En 2010, mise en place d'un plan de formation triennal permettant de faire monter en compétence le personnel concerné : 33 agents formés, 11 jours de formation par agent en moyenne.
- Mise en place d'une formation sur l'évolution du web et sur les techniques d'écriture sur ce support afin d'accompagner l'évolution professionnelle des documentalistes.

ÉDITION PUBLIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

- Lutte contre toute forme de gaspillage :
 - > diminution du nombre de dossiers comprenant des erreurs de production (84 dossiers en 2010 contre 118 en 2009) ;
 - > diminution de la gâche papier feuille qui passe en un an de 10 % à 8,7 %.
- Depuis 2008, renouvellement du label Imprim-vert® garantissant une bonne gestion de nos déchets industriels.
- Lancement d'une politique « Qualité Développement durable Impression » visant à intégrer de manière systématique les enjeux DD aux processus industriels.

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE

- Activité de conseil aux clients sur la spécification de leur besoin réel de manière à éviter le superflu.

*Up
Building solutions for*





Commercialiser

L'activité commerciale

La mercatique

Pour sa première année d'existence, la DILA s'est dotée d'un département mercatique. Ce département a pour mission d'apporter une aide à la décision pour les départements éditoriaux et un conseil stratégique, de mener des opérations promotionnelles pour soutenir les ventes et faire connaître les produits marchands. L'objectif étant de faire évoluer les produits et services afin de mieux répondre aux attentes de ses clients.

Des études de marché

Le département a engagé un programme ambitieux d'études portant sur les principaux produits et services de la DILA, notamment les revues et collections publiées sous la marque La Documentation française (DF) et le Boamp (service de publication d'annonces de marchés publics). Les préconisations issues de ces études ont eu rapidement des répercussions concrètes puisqu'elles ont nourri les projets de refonte de l'offre éditoriale DF et de la nouvelle tarification du Boamp.

De nombreuses opérations de promotion

Sur le plan opérationnel, le département de la mercatique a réalisé plus de 300 opérations en 2010 afin de promouvoir les publications, les sites Internet et l'offre de formation en ligne : des actions de marketing direct à la promotion des ventes, de la publicité à la conception d'outils d'aide à la vente pour les commerciaux (argumentaires, PLV...). Ces diverses opérations ont été menées tant par des moyens traditionnels (publicité, mailing papier, catalogues, plaquettes...) que par des leviers web (e-mailing, e-publicité, achat de mots-clés, affiliation...).

Enfin, le département de la mercatique a participé à plusieurs salons importants (Salon du livre, Salon de l'emploi public, I-Expo, salon du livre d'Histoire de Blois et le Festival de Géographie de Saint-Dié). Des ateliers de présentation des sites Boamp et Légifrance ont également été organisés tout au long de l'année à Paris et en province.

Le service commercial

Le département développement commercial est né en janvier 2010, à l'occasion de la création de la DILA. Sa principale mission est 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.



Stand du Salon du livre.



Une nouvelle organisation

Chaque équipe au sein du département joue un rôle clef dans cette stratégie de développement :

> Le pôle Accueil commercial assure un renseignement commercial sur les produits et services de la DILA (par téléphone, courriel, courrier et sur les salons). Il informe notamment les appelants sur les produits de la DILA complémentaires à leur demande. Il assure l'aide à la navigation sur les sites Internet.

En 2010, l'équipe a également pris en charge l'enquête qualité annuelle auprès des usagers du 3939.

Au total, ont été traités 36 323 appels, 10 853 courriels et 5 647 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, Journal Officiel,

ainsi que les marques des éditeurs diffusés par la DILA (OCDE, UNESCO...). Elle propose également à la vente des publications d'éditeurs privés dans ses domaines de compétence (institutions et actualité politique, sciences humaines et économie, formation et emploi, Europe et international...).

Malgré une conjoncture économique difficile en 2010, la librairie a maintenu son chiffre d'affaires par rapport à 2009 (44 777 ouvrages vendus pour près de 895 000 €).

Le panier moyen s'est établi à 31,17 €.

> L'équipe Forces de vente assure la présentation, la promotion et la prise de commandes en librairie à travers un réseau national d'attachés commerciaux chargés de visiter les librairies du 1^{er} niveau, les librairies spécialisées (universitaires, droit, sciences humaines) et les grandes surfaces spécialisées (Fnac, Virgin, espaces culturels...). Les résultats des attachés commerciaux n'ont pas échappé au ralentissement de l'activité économique, avec un chiffre d'affaires en baisse de 6 %. Cependant, cette baisse est compensée par le développement de l'activité des web-libraires (*fnac.com, amazon.com, decitre.fr...*) à qui sont adressées les informations sur les parutions ainsi que les données enrichies (couvertures, argumentaires, contenus feuilletables). L'ensemble du secteur a enregistré un chiffre d'affaires de près de 2 100 000 € en 2010.

L'équipe assure également l'information auprès des centrales d'achat, des grossistes et des distributeurs en France ou à l'étranger où la DILA a des accords de diffusion dans une dizaine de pays.

Elle gère enfin la base Médiasig (Annuaire de la presse écrite, de l'audiovisuel et de la communication institutionnelle), en vue d'une diffusion en format papier et numérique.

Chacun dispose de l'outil collaboratif interne accessible *via* l'intranet, qui contient les informations descriptives des produits. Une nouvelle version de cet outil est en cours de réalisation afin de permettre, notamment, de lier les informations contenues



Librairie éphémère à l'Assemblée nationale.



dans l'outil avec la nouvelle version du site marchand *ladocumentationfrancaise.fr*, attendue pour fin 2011.

Autre implication du département dans les évolutions du site marchand : l'animation des rubriques « Acheter en ligne » et « s'informer ».

Des projets innovants

Dans l'optique de dynamiser le modèle économique de la DILA et de constituer des revenus complémentaires, le département gère également des projets de valorisation de contenus ou de services :

> **Une évolution des conditions pratiquées en matière de licences de réutilisation des données publiques** : en concertation avec les opérateurs du secteur, la DILA a engagé une réflexion visant à modifier le régime de ses licences, à valoriser ces données publiques.

> **La valorisation commerciale d'espaces sur certains sites Internet et publications papier** : la DILA dispose de publications (papier et numériques) dont l'audience et/ou la fréquentation sont fortes et les publics bien identifiables. Elle va donc, dès 2011, commercialiser des espaces publicitaires sur ces supports. Une consultation en vue de choisir une régie publicitaire a été publiée au BOAMP du 5/08/2010 et le démarrage opérationnel est prévu pour le 1^{er} trimestre 2011.

La publicité commerciale sera notamment introduite sur les sites Internet *service-public.fr*, *vie-publique.fr*, *boamp.fr*, *bodacc.fr*, *ladocumentationfrancaise.fr* et *info-financiere.fr*. Ces 6 sites totalisent 4,66 millions de visiteurs uniques cumulés et 19,98 millions de pages vues (sources : Xiti, juin 2010). Au vu de leur caractère officiel, *legifrance.gouv.fr* et *journal-officiel.gouv.fr*, édités également par la DILA, ne seront pas concernés par le dispositif publicitaire. Quant aux publications papier, ce sont des revues aussi renommées que *Problèmes économiques*, *Documentation*

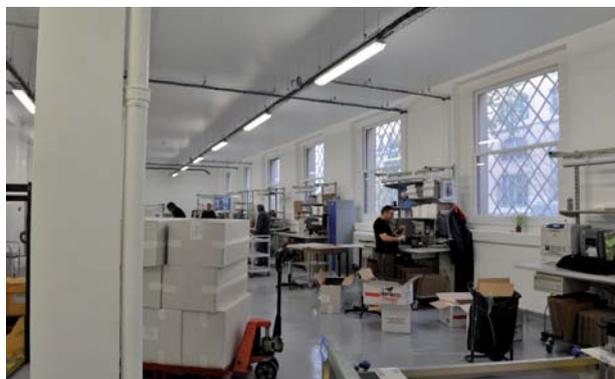
photographique, *Cahiers français* ou le *Médiasig*, entre autres, qui ouvriront leurs pages à la publicité.

> **la valorisation de contenus numériques éditoriaux payants** : pour répondre à la demande croissante de ses clients en matière de produits d'édition au format numérique et pour anticiper l'évolution des habitudes de lecture, la multiplication des terminaux mobiles et la généralisation des abonnements Internet nomades, la DILA a entamé en 2010 une démarche pour diffuser ses contenus au format numérique. Cette démarche se concrétisera par la vente de livres électroniques multi-supports et de bouquets numériques sur le site Internet de La Documentation française.

La distribution

L'année 2010 aura été marquée par le transfert de l'activité de distribution de la DILA du site historique d'Aubervilliers vers le centre de Paris (avenue de Ségur, Paris 7^e). Dans un contexte économique difficile, 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.

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

Le service de l'administration des ventes installé, jusqu'au 26 novembre à Aubervilliers, a pour mission de traiter les commandes d'ouvrages et d'abonnements de l'ensemble des publics de la DILA : privés, entreprises, collectivités territoriales, ministères, libraires, ...

Il assure également le service après-vente lié aux commandes ainsi que la gestion de la base qui recense l'ensemble des produits vendus par la DILA.

L'activité de l'année 2010 a été marquée par les effets de fusion entre les deux directions (restructuration complète du service, intégration de nouvelles tâches, prise en charge de nouvelles publications...) puis par les préparatifs du déménagement vers l'avenue de Ségur, déménagement qui a eu lieu en novembre.

Cependant, l'ensemble des travaux de fond a été poursuivi :

- mise en place de procédures;
- rationalisation des traitements;
- qualification des bases clients.

La qualification de la base client (qualité de la saisie des adresses et dédoublement) a particulièrement porté ses fruits cette année avec une diminution des réclamations clients pour des erreurs d'adresse ainsi qu'un accroissement très restreint de la base clients.

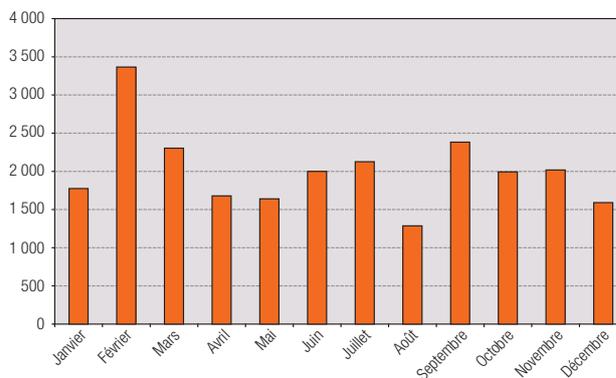
L'activité par secteur

La vente au détail

Durant l'année 2010, ce secteur (ouvrages et périodiques à l'unité) a traité **24 158 commandes**, soit une moyenne de 121 commandes par jour.

La baisse constatée de 4,10 % du nombre de commandes n'est pas significative dans la mesure où ce secteur traitait jusqu'en 2009 toutes les commandes d'abonnements hors agences.

Vente au détail – Nombre de commandes saisies



Ce service a également traité 9 636 courriels (commandes et réclamations clients) soit une moyenne de 48 courriels traités par jour. 50 % des courriels sont traités en moins de 15 heures. La plupart concernent soit du suivi de commande et livraison (« où en est ma commande ? », « ma commande a-t-elle bien été enregistrée ? », « à quelle date ma commande est-elle partie ? »...), soit des commandes passées par courriel.

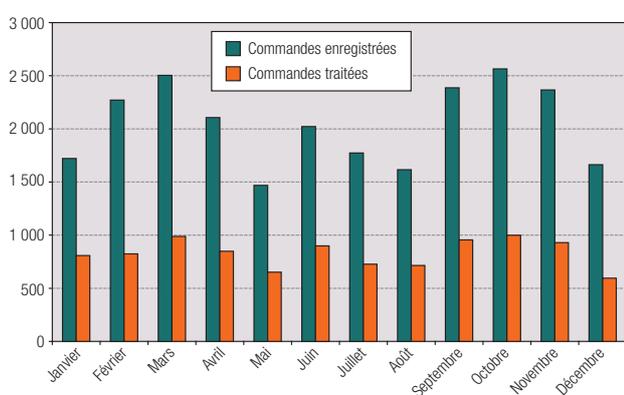
La vente aux professionnels

Le secteur a enregistré 24 465 commandes pour un équivalent d'environ 90 000 lignes. L'ensemble de ces commandes n'est pas traité à la main dans la mesure où une partie importante passe par l'interface DILICOM. Les commandes traitées à la main par le secteur sont au nombre de 9 939 auxquels s'ajoutent les retours et les avoirs.

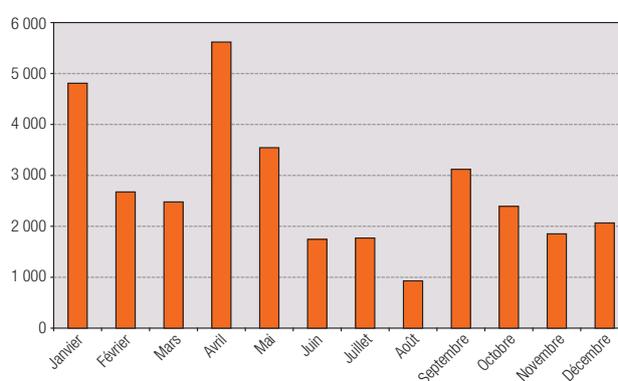
Par ailleurs, le service a traité 3 240 courriels. La répartition des objets traités dans les courriels en montre la spécificité. En effet, les libraires utilisent principalement le courriel pour passer leurs commandes quand ils ne les passent pas *via* l'interface DILICOM réservée à la profession.



Vente aux professionnels – Commandes



Abonnement DF – Nombre de commandes traitées



La vente d'abonnements

Pour des raisons tant d'outils utilisés que de modes de gestion, il faut distinguer les abonnements aux périodiques de marque La Documentation française des abonnements aux périodiques de marque Journaux officiels.

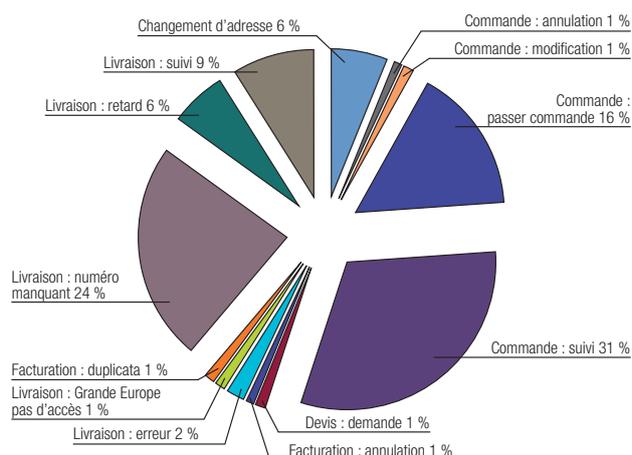
> Les périodiques *Documentation française*

Ce service a traité 32 995 commandes dont 6 600 au Répertoire des carrières territoriales soit une moyenne de 165 commandes traitées par jour. La progression très importante du nombre de commandes traitées s'explique en partie par le fait que le secteur des abonnements traite depuis le 1^{er} janvier 2010 la totalité des abonnements, qu'ils proviennent d'agences d'abonnements, d'organismes publics, d'entreprises ou de particuliers.

Les réclamations et demandes de renseignements des agences d'abonnements représentent 69 % des courriels traités alors que cette clientèle ne représente que 34,2 % des commandes traitées.

On constate que les renseignements au sujet des commandes et des livraisons représentent une part très importante (40 %) ainsi que les réclamations pour numéros manquants (24 %), réclamations qui émanent uniquement des agences.

Abonnements DF – Courriels traités – Répartition des domaines





D'un point de vue fonctionnel, l'année 2010 a été consacrée à :

- la mise en place d'un certain nombre de procédures de traitement;
- la recherche d'une organisation efficace pour éviter les ruptures dans les abonnements des clients.

> Les périodiques *Journaux officiels*

Ce secteur a traité 27 000 commandes. L'activité quotidienne liée au traitement des réclamations sur le Push BOAMP est proportionnellement très importante et se fait essentiellement par téléphone. Il faut compter en moyenne 10 minutes de temps passé sur ce type de réclamations.

Ce secteur a également traité 3 053 courriels.

Du point de vue fonctionnel, l'année 2010 a été consacrée à l'appropriation :

- du logiciel par une équipe entièrement nouvelle;
- des règles de gestion;
- du Push BOAMP.

La Base produits

Ce nouveau secteur, créé dans le cadre de la fusion a pour objectifs :

- l'alimentation et le maintien de la base Harmonie/Odyssée;
- l'alimentation et le maintien de l'ensemble des bases interfacées (DILICOM en particulier) qui recensent les produits papier et numériques édités et/ou diffusés vendus par la DILA;
- la mise en place et le suivi d'outils de suivi de la vie des produits;
- la numérisation de l'ensemble des couvertures des produits édités et/ou diffusés;
- le dépôt légal.

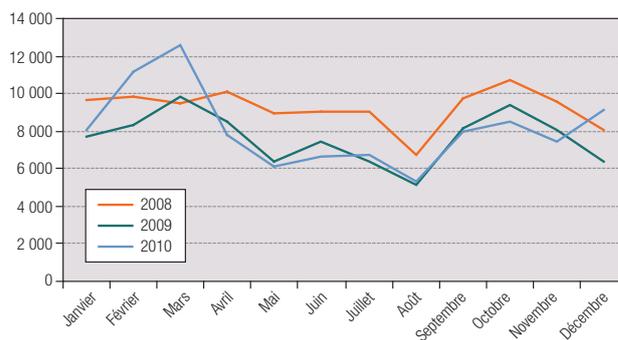
Ces objectifs visent à améliorer au quotidien l'ensemble des bases recensant les produits (Amazon, ...). Ils constituent ainsi des outils de travail indispensables pour nos partenaires commerciaux.

Le service a créé 3 500 nouveaux articles dans la base Harmonie, dont 2 201 numéros de périodiques de marque *Journaux officiels*. Il a numérisé plus de 1 000 couvertures et 4^e de couverture dans les différents formats nécessaires à l'affichage sur les sites Internet. Il a assuré le dépôt légal auprès de la Bibliothèque nationale, de la bibliothèque de l'Assemblée nationale et de celle du Sénat de plus de 250 titres ainsi que l'envoi pour référencement à Electre, base de références des professionnels du livre. Il a mis en place un ensemble d'outils de suivi de la vie des produits accessibles à l'ensemble des agents de la DILA.

Les expéditions et les stocks

Dans le cadre du transfert de l'activité de distribution dans le VII^e arrondissement de Paris, la DILA a procédé 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).

Évolution du nombre de commandes extraites aux expéditions depuis 2008





En outre, la DILA a conservé sa chaîne d'expédition intégrée et le nombre de commandes, bien qu'en légère baisse par rapport à 2009 s'est élevé à près de 100 000 avec un nombre de lignes de commandes par commande équivalent à celui de 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 du fait du déménagement, ce sont plus de 90 % des commandes qui ont été expédiées le jour même de leur préparation ou à J + 1.

Diffuseur

En tant que diffuseur, la DILA assure une mission de service public ainsi qu'un rôle de diffuseur classique en secteur concurrentiel.

Dans le secteur concurrentiel marchand, la DILA est un diffuseur (promotion des ouvrages auprès des librairies, des centrales d'achat et des exportateurs, référencement en web-librairies et sur les bases de données professionnelles) et un distributeur (administration des ventes, expédition – stockage et distribution).

En matière de distribution, la DILA travaille sur plusieurs canaux de vente : vente par correspondance, vente en ligne sur le site *ladocumentationfrancaise.fr*, vente dans le réseau des librairies et grandes surfaces spécialisées.

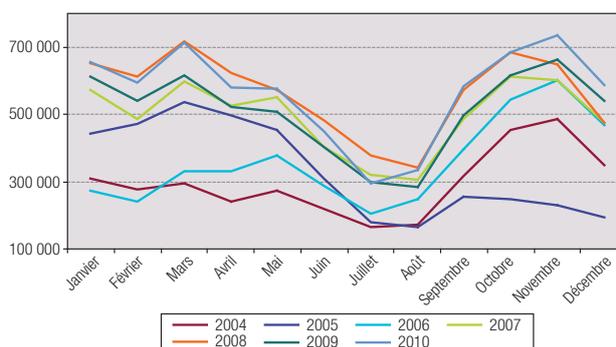


Les sites de vente en ligne

ladocumentationfrancaise.fr, un site en constante évolution

Depuis la création de la DILA en janvier 2010, le site *ladocumentationfrancaise.fr* s'est clairement affirmé comme un site de vente en ligne de contenus éditoriaux permettant, par ailleurs, l'accès à des documents gratuits (Bibliothèque des rapports publics, notamment).

ladocumentationfrancaise.fr (évolution en visites)



Des services vraiment utiles dans la présentation du catalogue éditorial en ligne : des index par titres, thèmes, revues et numéros de revues, organismes édités ou diffusés et par format numérique (12 publications et services au format numérique).

> Des pratiques commerciales identiques aux web librairies

ladocumentationfrancaise.fr propose 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.



> Les vidéos des conférences sur le site de La Documentation française

Depuis début 2010, les vidéos des conférences des *Mercredis de la Documentation française* peuvent être visionnées sur le site *ladocumentationfrancaise.fr* (voir le détail p. 48).

> Un taux d'audience en hausse

En 2010, *ladocumentationfrancaise.fr* a reçu près de 6,8 millions de visites (+ 11,2 %) par rapport à 2009. Les rubriques qui enregistrent une augmentation significative de leur audience sont *Se former* (+ 26 %), la *Cartothèque* (+ 25,6 %), la *Bibliothèque des rapports publics* (+ 20 %), les *Dossiers d'actualité* (+ 16,6 %) et le *Médiasig* (+ 11,6 %).

L'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de *ladocumentationfrancaise.fr*

La satisfaction globale à l'égard du site est très bonne, avec 95 % d'utilisateurs satisfaits, la note moyenne du site est de 7,4/10. Les rubriques les plus appréciées sont les *Dossiers d'actualité*, la *Bibliothèque des rapports publics* et *S'informer*, le taux de très forte satisfaction augmente d'ailleurs (en moyenne 28 % de « Très satisfait(e) » versus 23 % en 2007).

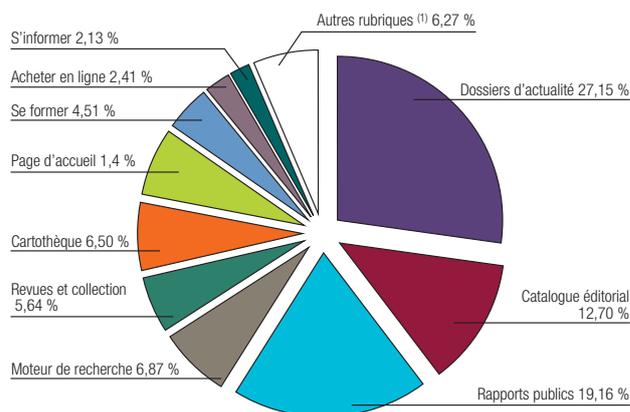
Les visiteurs de *ladocumentationfrancaise.fr* sont toujours beaucoup plus diplômés que la moyenne des Français (50 % des utilisateurs ont bac +5 ou plus). Le site reste très fréquenté dans le cadre de l'enseignement et des études : les enseignants sont bien représentés (17 %) mais la part des étudiants décroît par rapport à 2007.

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

Les ventes en ligne en 2010 sur le site *www.ladocumentationfrancaise.fr*, en léger repli par rapport à 2009, se sont élevées à 955 715 € (pour 31 096 commandes).

Mois	2010 (visites)	2009 (visites)	Progression des visites 2010/2009 (en %)	2010 (pages vues)
Janvier	657 054	613 610	7 %	1 955 004
Février	595 666	541 343	10 %	1 813 112
Mars	713 350	616 177	16 %	2 084 027
Avril	578 373	522 312	11 %	1 669 739
Mai	577 380	506 067	14 %	1 639 813
Juin	449 758	404 059	11 %	1 315 576
Juillet	294 672	296 920	-1 %	934 840
Août	333 723	284 344	17 %	1 023 123
Septembre	584 255	498 587	17 %	1 691 537
Octobre	684 395	614 886	11 %	1 963 850
Novembre	733 992	662 019	11 %	2 042 645
Décembre	585 342	541 922	8 %	1 737 051
Total	6 787 960	6 102 246	11 %	19 870 317

Répartition des visites selon les rubriques



(1) autres rubriques : actu-promo, centre de documentation, éditer à la DF, édition publique, grande Europe, informations, entretiens, librairies et points de vente, mediasig, monde, nous connaissons, opérations commerciales, presse, venir sur place, pages d'erreur.



> La lettre d'information de ladocumentationfrancaise.fr

La DILA offre sur ses sites l'abonnement à diverses lettres d'information que l'internaute reçoit sur sa messagerie électronique. Ces lettres, qui totalisent fin 2010 près de 276 500 abonnés, sont disponibles dans un format graphique et illustré. Elles permettent, comme la lettre de la Documentation française, diffusée à près de 34 000 internautes, de fidéliser des lecteurs et de les tenir régulièrement informés.

Formation-publique.fr

Le portail de la formation en ligne de la sphère publique : <http://www.formation-publique.fr> a ouvert en octobre 2006. Ce portail, édité par la direction de l'information légale et administrative, facilite l'accès des agents publics et des candidats qui préparent les concours de la fonction publique aux informations relatives à la formation en ligne de la sphère publique. Il en propose le catalogue des préparations pour réussir les concours de catégorie A et B des trois fonctions publiques, une plateforme simple d'accès et d'usage pour se connecter en tout lieu, des produits innovants associant ouvrages et exercices en ligne, des formations conçues et diffusées en partenariat avec des organismes experts : le Moniteur, le Centre national des expertises hospitalières, Sciences Po..., des modules de démonstration en accès gratuit pour découvrir l'offre, des inscriptions et paiement en ligne avec la possibilité de payer en trois fois sans frais.

Un succès incontestable

En 2010, le site a capitalisé 330 426 visites (+ 9 %) pour 908 769 pages vues. Il a compté 2796 inscriptions pour un chiffre d'affaires de 943 809 € pour l'activité de *e-learning*.

Les 1 708 candidats inscrits au titre des divers modules de formation d'entrée à Sciences Po (préparation annuelle d'accès en première année, préparation d'entrée en master) ont généré un chiffre

d'affaires de 713 000 €. Une forte progression que l'on retrouve aux concours administratifs, dont le nombre – 754 inscrits (197 000 €) – s'est accru de 255 %, résultats obtenus notamment grâce aux marchés publics remportés par la DILA (préparation des agents de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur).

L'offre de formation en ligne recouvre également les fiches concours, commercialisées sous format numérique (62 000 € en totalisant les fiches vendues individuellement et celles commercialisées dans la gamme Packs concours). Il faut ajouter qu'une sélection de ces fiches actualisées déclinée en version papier (volume de la collection FAC) depuis 2008 connaît un grand succès (66 000 € en 2010). Outre leur importance dans les négociations partenariales, les fiches concours représentent un CA de plus de 128 000 €.



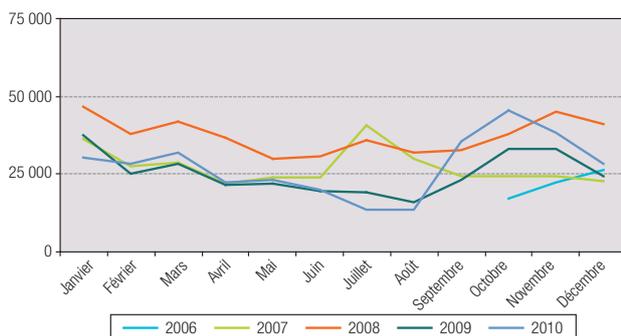
Un renforcement des partenariats

L'année 2010 a été aussi marquée par le renforcement et le développement des partenariats : Sciences-Po Paris pour les préparations aux concours d'entrée, Groupe Moniteur et sa filiale Carrières publiques pour les Packs concours, Centre national d'expertise hospitalière pour la préparation aux concours de la fonction publique hospitalière et enfin partenariat avec les IRA pour la mise en place des classes préparatoires intégrées voulues par le Président de la République.

2 163 412 notices ont été vues en 2010 (+ 18 % par rapport à 2009) et 645 nouveaux rapports ont été mis en ligne au cours de l'année. Il y avait, fin 2010, 7 287 rapports disponibles dans la Bibliothèque des rapports publics (BRP). La Lettre d'information de la BRP comptait, fin 2010, 31 721 abonnés, chiffre en hausse de 6,7 %.

À noter que le fonds disponible dans la BRP présente un réel intérêt patrimonial puisque l'ancienneté moyenne des 100 rapports les plus téléchargés en 2010 est de 2 ans et 9 mois.

formation-publique.fr (évolution en visites)



La Bibliothèque des Rapports Publics

Comme en 2009, la rubrique a dépassé en 2010 le cap du million de téléchargements (1 142 832 téléchargements, soit + 12 % par rapport à 2009). Parmi les rapports les plus consultés figurent le rapport du *Bien-être et efficacité au travail – 10 propositions pour améliorer la santé psychologique*, le *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique – Faits et chiffres 2008-2009 – Volume 1*, *La structuration de la politique de contrôle et d'audits internes de l'État* et le *Rapport d'évaluation du Grenelle de l'environnement*.



Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Pour accompagner la fusion, formation de 90 % des agents de l'équipe Mercatique aux évolutions du métier et du département.

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE

– Respect des règles de la CNIL pour la gestion de notre base clients et nos opérations d'e-mailing :

- > *Opt-in* : consentement obligatoire de l'internaute, préalablement à l'envoi de toute publicité ;
- > *Opt-out* : possibilité garantie à l'internaute de se désinscrire de nos fichiers.

– Mailings papiers et électroniques : identification au plus précis des cibles et ajustement des tirages ou des envois.

ACTIVITÉ COMMERCANTE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE



Les services soutien

La mise en place des nouvelles structures de gouvernance

La direction de l'information légale et administrative (DILA) qui a vu le jour le 11 janvier 2010, doit répondre à des enjeux de natures diverses :

- économiques : maintenir l'équilibre du budget annexe ;
- de modernisation : répondre aux mutations des technologies de l'information et de la communication impactant les offres de service en matière d'édition, de diffusion et d'information administratives ;
- culturelles : fédérer les agents des deux anciennes directions autour d'une nouvelle culture d'entreprise avec des valeurs, des objectifs et une méthode partagés.

Pour y faire face, la direction a voulu donner un sens à l'action collective et individuelle et la décliner concrètement dans

l'ensemble des départements. Il s'agissait d'impulser une véritable culture du management de la performance en disposant de structures et d'outils offrant la possibilité d'apprécier la performance globale de l'organisation, conformément à la stratégie qui serait définie, et permettant à chacun, à son niveau, de percevoir sa valeur ajoutée et celle des autres acteurs au sein de l'entité.

Le 9 avril 2010 s'est tenu le séminaire de l'encadrement clôturant la mise en place du système de gouvernance de la DILA.

Ce projet, initié et piloté depuis novembre 2009 par la direction dans le cadre d'une démarche participative et mobilisatrice, avait pour objectifs :

- la formalisation des objectifs stratégiques de la DILA et leur déclinaison au niveau de ses départements ;
- la définition des structures de gouvernance à travers la mise en place de comités et instances nécessaires pour faciliter le pilotage des activités et la prise de décision, la communication descendante et ascendante et la coordination des projets et activités ;
- l'élaboration des tableaux de bord de pilotage qui sont un support essentiel dans la mise en œuvre de la stratégie au niveau opérationnel.

Depuis lors, la DILA dispose :

- > d'objectifs stratégiques partagés et déclinés en objectifs opérationnels et en actions ;
- > d'une comitologie composée :
 - de comités verticaux pour :
 - transmettre à l'ensemble des agents, dans les délais les plus courts :





- . les décisions concernant leur domaine d'activités,
- . la politique de la DILA définie dans les comités de direction et de sous-directions;
- garantir un même niveau d'information pour tous :
 - . par une diffusion dans des temps homogènes,
 - . sur des bases d'informations homogènes,
 - . à partir de modèles de relevés de conclusions partagés;
- assurer la remontée d'information des départements aux fins d'orientation et d'arbitrage :
 - . vers les sous-directeurs,
 - . vers le comité de direction.

• de trois comités transversaux (Politique éditoriale, Internet, Coordination du pôle multicanal) pour :

- définir la stratégie et rendre les arbitrages dans le cadre des orientations définies par la direction. À ce titre, chaque comité propose une synthèse de l'état d'avancement de ses travaux au comité de direction ainsi que les éléments d'aide à la décision du comité de direction, pour toute décision qui en relève;
- organiser le partage d'informations entre les participants. Les coopérations et la répartition des rôles sont définies entre les départements, dans une logique de découplage et de recherche d'efficacité;
- réaliser un suivi des projets. Tous les membres du comité disposent ainsi d'une vision synthétique des nouveaux projets, afin d'identifier les interactions et les éventuelles difficultés qui nécessitent des corrections ou des arbitrages.

> de tableaux de bord de pilotage :

Chaque département a élaboré les tableaux de bord lui permettant de suivre ses activités et les actions entreprises. *In fine*, près de 150 indicateurs sont ainsi suivis, compilés et présentés chaque mois par le département du Contrôle interne et de gestion au cours d'un comité stratégique.

Le budget

L'exécution financière

L'exécution financière

En recettes, l'exécution pour 2010 a été bonne (206 M€ pour un CA facturé de 209 M€), contre 208 M€ en 2009, très au-delà des prévisions initiales (194 M€).

Des craintes avaient marqué les prévisions, quant à une baisse importante des recettes d'annonces, du fait de diverses mesures réglementaires ou législatives introduisant des modifications importantes pour les obligations de parutions. Néanmoins, le chiffre d'affaires encaissé du BALO est resté plus dynamique que prévu, tandis que les recettes issues du BOAMP et du BODACC sont restées inscrites dans une tendance dynamique, les recettes totales des annonces s'étant élevées à 184 M€ en 2010 contre 179 M€ en 2009.

Le taux de recouvrement s'est maintenu à un bon niveau, en progression par rapport à 2009.





Les dépenses

Durant l'année, la réalisation des dépenses de personnel (portant sur un total de 71,6 M€) représente un taux d'exécution de 98,5 %, tandis que plus de 92 % des dépenses de fonctionnement ont été engagées (95M€) dont 84 % payées sur 2010. En matière d'investissement, ce sont 76 % des crédits qui ont été dépensés en 2010, exercice marqué notamment par la première tranche de paiement d'une nouvelle rotative, dont l'installation complète sera achevée en 2012.

Les dépenses de la SACIJO ont poursuivi une baisse régulière (- 2,39 M€), liée à la baisse des effectifs.

L'équilibre budgétaire

Le surplus de recettes encaissées et la bonne maîtrise des dépenses ont abouti à un résultat excédentaire de 35 M€ pour l'ensemble du budget annexe.

Budget annexe « Publications officielles et information administrative »

Comparaison des budgets initiaux à la création de la DILA – Montants 2009 et 2010 des crédits de paiements votés (avant reports)

Crédits par programme DJO + DDF (a)	Crédits ouverts* 2009	Crédits par programme DILA (c)	Crédits ouverts* 2010
Titre 2 – Dépenses de personnel		Titre 2 – Dépenses de personnel	
Programme 621 : accès au droit, publications officielles et annonces légales	52 307 268 €	Programme 623 : édition et diffusion	31 359 667 €
Programme 622 : édition publique et information administrative	21 280 000 €	Programme 624 : pilotage et activités de développement des publications	41 256 010 €
« Amendement DGME » (b)	840 141 €		
Total du Titre 2 (CP)	74 427 409 €	Total du Titre 2 (CP)	72 615 677 € -2,4 %
Titre 3 – Dépenses de fonctionnement		Titre 3 – Dépenses de fonctionnement	
Programme 621	86 234 450 €	Programme 623	57 559 801 €
Programme 622	22 420 000 €	Programme 624	47 688 727 €
« Amendement DGME » (b)	2 588 000 €		
Total du Titre 3 (CP)	111 242 450 €	Total du Titre 3 (CP)	105 248 528 € -5,4 %
Titre 5 – Dépenses d'investissement		Titre 5 – Dépenses d'investissement	
Programme 621	10 251 900 €	Programme 623	10 673 958 €
Programme 622	100 000 €	Programme 624	4 328 042 €
Total du Titre 5 (CP)	10 351 900 €	Total du Titre 5 (CP)	15 002 000 € +44,9 %
Total général (CP)	196 021 759 €	Total général (CP)	192 866 205 € -3 155 554 €
Variation annuelle		Variation annuelle	
		- 1,6 %	

* 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 CIRAs.

(b) Un amendement présenté en octobre 2009 a permis de budgétiser les prestations de maîtrise d'oeuvre assurées par les 2 directions en faveur des « téléprocédures » confiées par la DGME.

(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.



Le contrôle interne et de gestion

Pour favoriser la réussite de la fusion des deux anciennes directions, le directeur de la DILA a conduit un projet de « *Nouvelle Gouvernance* », entre novembre 2009 et avril 2010. Ce projet a permis de mener à bien trois actions essentielles :

- la formalisation des objectifs de la DILA et leur déclinaison au niveau des départements;
- la définition et la mise en place des nouvelles structures de gouvernance;
- l'élaboration des tableaux de bord de pilotage.

L'identification des enjeux stratégiques

La première phase, pilotée par la direction avec l'aide de la *cellule Modernisation* et de consultants extérieurs, a permis d'identifier cinq enjeux stratégiques :

- moderniser la diffusion légale;
- développer la performance de l'information administrative;
- réussir la chaîne de production intégrée pour adapter la DILA aux marchés de l'édition et de l'impression publiques, et de l'Internet;
- contribuer à une politique publique interministérielle;
- valoriser la performance des fonctions supports.

Ces enjeux ont ensuite été déclinés par sous-direction et par département au cours des mois de janvier et février 2010.

La mise en place de nouvelles structures

Après une période de préfiguration, l'organigramme de la nouvelle direction, par sous-direction et par département, a été approuvé en décembre 2009. La seconde phase du projet a permis de mettre en place les nouvelles structures de gouvernance en organisant la « *comitologie* » et la circulation de l'information au sein de la DILA (notes du 7 avril 2010).

Pour faciliter la transmission des décisions ainsi que la remontée des informations, des réunions du comité de direction (CODIR), de sous-direction et de département se tiennent à un rythme hebdomadaire.

Un comité stratégique examine chaque mois le suivi des résultats, l'avancement des projets transversaux et, le cas échéant, une thématique particulière.

Trois comités transverses traitent respectivement de la politique éditoriale, de l'Internet et, enfin, de la coordination du pôle multi-canal.

Les tableaux de bord de pilotage et les indicateurs

La troisième phase a été menée avec le concours du nouveau département de contrôle interne et de gestion et a permis d'élaborer rapidement les **tableaux de bord de pilotage** par département et de redéfinir leurs indicateurs (février-mars 2010).

Ainsi, ces tableaux de bord et la plupart de ces indicateurs remontent à un rythme mensuel pour être présentés au comité stratégique interne, réunissant l'ensemble des responsables de département. Plus de 200 indicateurs ont ainsi été recensés à fin mars 2010 dont 150 retenus par le contrôle de gestion.

L'implication des sous-directeurs et responsables de département a été amplifiée par un suivi semestriel des objectifs et la tenue d'entretiens individuels avec le directeur.

L'année 2010 a donc permis de relancer et de finaliser le rôle de l'Observatoire des projets, de formaliser une « lettre de cadrage » pour chacun des principaux projets ainsi que de lancer un dispositif de suivi et de *reporting* mensuel des projets pour l'année 2011.



Les nouveaux objectifs présentés au projet annuel de performance

Quelques mois avant la fusion, les objectifs de performance des 2 nouveaux programmes avaient été reformulés :

Pour le programme 623

- Objectif 1 : « Moderniser la diffusion légale en développant l'offre numérique et rendre plus efficace la contribution à l'information administrative » ;
- Objectif 2 : « optimiser la production et la diffusion des données ».

Pour le programme 624

- Objectif 1 : Optimiser les fonctions soutien » ;
- Objectif 2 : Rationaliser l'occupation du parc immobilier ».

De façon resserrée, 12 indicateurs inscrits au projet annuel de performance (PAP) permettent d'illustrer les résultats obtenus, vis-à-vis du Premier ministre et des parlementaires.

Les ressources humaines

À l'instar des années précédentes, marquées notamment par la mise en œuvre de nombreux chantiers de modernisation et de réorganisation comportant d'importants volets RH, l'actualité Ressources humaines a de nouveau été particulièrement riche et diversifiée en 2010. Une part majeure a été consacrée à des projets liés à la fusion des directions de la Documentation française et des Journaux officiels. Mais d'autres dossiers, majeurs pour le développement futur de la gestion des ressources humaines, ont également abouti en 2010 (étude sur les risques psychosociaux) ou connu des développements significatifs (SIRH).

Au-delà des caractéristiques et problématiques propres à chacun des dossiers RH que la DILA a traités en 2010, il faut souligner

le souci permanent d'associer à leur mise en œuvre les représentants du personnel dans le cadre du dialogue social.

Une priorité : les projets liés à la fusion

Parmi les multiples actions menées dans le cadre de cette réforme, trois chantiers sont particulièrement importants.

Il s'agit, en premier lieu, de la mise en œuvre, en janvier 2010, d'une gestion unifiée des personnels des deux anciennes directions, projet présentant une double finalité :

- l'intégration dans le système d'information RH de l'ex DJO de la paie des personnels de droit public issus de La Documentation française ;
- l'adaptation de l'organisation du département des Ressources humaines lui permettant d'assurer désormais l'administration et la gestion des personnels des divers statuts, publics et privés.

Ce chantier – posant les premières bases de la réussite de la fusion sur le plan RH – a été suivi en février 2010 par la mise en place de l'indemnité de modernisation des métiers. Cette mesure, inscrite dans le cadre du dispositif de convergence des rémunérations des personnels de la DILA décidée par le secrétaire général du gouvernement et négociée avec les représentants des personnels fin 2009, permettra un alignement graduel sur 3 ans (2010/2012) des rémunérations des agents publics sur leurs homologues de droit privé. Le coût de ce plan, dont le financement est assuré par les économies d'emplois réalisées par la DILA, s'élèvera progressivement de 1,2 M€ en 2010 à 1,62 M€ en 2011 puis à 2,14 M€ à partir de 2012.

Le volet « convergence des rémunérations » s'accompagne par ailleurs d'un projet d'harmonisation des prestations sociales dont l'objectif est de procurer aux agents de droit public des prestations comparables à celles des personnels de droit privé, en développant notamment des actions jusque-là peu explorées.



Autre question majeure posée par la fusion, le mode d'organisation du travail de personnels de statuts divers a également fait l'objet de discussions approfondies avec les partenaires sociaux et a débouché, en avril 2010, sur l'adoption d'un protocole d'accord relatif à l'organisation du temps de travail, commun à l'ensemble des personnels de la nouvelle entité, quel que soit leur statut.

Une démarche structurante : l'évaluation des risques psychosociaux et la refonte des Systèmes d'information Ressources Humaines (aspects GPEEC et formation)

D'autres projets, déjà programmés par la DJO avant la fusion, ont connu, pour leur part, un élargissement de leur périmètre aux problématiques nouvelles ouvertes par la création de la DILA.

L'évaluation des risques psychosociaux

Le projet, né en 2008 d'une initiative commune de la direction et des partenaires sociaux de la DJO préoccupés par les effets potentiels des changements et modernisations rapides opérés ces dernières années par la DJO, a vu sa nécessité encore renforcée par la perspective puis la mise en œuvre de la fusion.

Aussi, dès le second semestre 2009, les représentants des personnels de la DDF ont été associés à la démarche et le périmètre de l'étude étendu à l'ensemble des personnels de la future DILA.

Le cabinet prestataire a ainsi été en mesure de présenter en 2010 un diagnostic complet des risques ainsi que des préconisations dont la mise en œuvre, sous la forme d'un plan de prévention concerté des risques psychosociaux, vise à favoriser la santé et le bien-être au travail de tous. Ses premières déclinaisons sont les suivantes :

> La charte des relations humaines au travail

Élaborée en collaboration avec des agents de la DILA et de la SACIJO, en avril, elle a été communiquée au mois de juillet,

soit par mail, soit avec le bulletin de paie. Ses objectifs : qu'elle soit respectée par tous, qu'elle permette à chacun de disposer d'un document opposable en cas de non respect, et enfin qu'elle contribue à améliorer les relations humaines au travail en évitant les paroles et gestes inacceptables ou déplacés.

> La fonction médiation au travail

- 1^{er} degré : pouvoir s'adresser à un des acteurs d'écoute des entreprises, rôle de chacun à mettre en ligne, en cours.
- 2^e degré : recours à une cellule de médiation interne et commune à la DILA et à la SACIJO. Formation de 2 coordinateurs (1 infirmière Santé au Travail et l'Assistante sociale du personnel), sensibilisation des autres membres à la médiation au travail. La formation est prévue pour le 1^{er} trimestre 2011.
- 3^e degré : en cas de besoin, la cellule pourra faire appel à des compétences non présentes dans l'entreprise.

> Le renforcement de la cellule « Mobilité » à la DILA

En concertation avec la cellule « mobilité », il a été décidé d'ajouter sur la lettre de refus à une candidature, la possibilité de rencontrer la section GPEEC pour explication et motivation du refus.

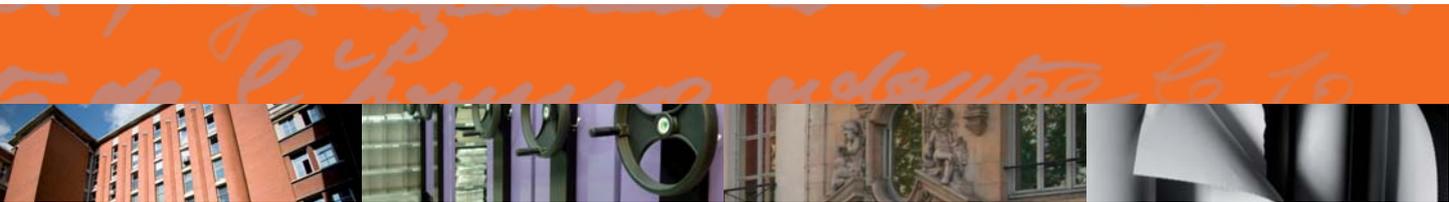
> L'amélioration de la communication par la mise en place au sein des départements d'une communication interactive systématique

> La détermination d'un plan de formation-action spécifique auprès des managers et des personnels pour la prévention des risques psychosociaux

- Management et conduite du changement.

À leur retour de formation, les stagiaires auront acquis les bases relatives au management des collaborateurs et d'eux-mêmes et pourront :

- communiquer avec un même langage et des concepts communs au sein de la DILA, tant avec leurs équipes que leurs collègues



et supérieurs hiérarchiques. En outre, ils devront être capables de gérer leur équipe avec une méthode et des outils de management partagés, fondés sur l'adhésion ;

- faire un diagnostic de leur propre management ;
- définir un programme d'actions concrètes, pour eux-mêmes et pour leur service, adapté aux spécificités du contexte et du terrain.

- Risques psychosociaux

Le souci d'améliorer la formation des différents acteurs à la prévention des risques psychosociaux, chacun dans son domaine d'intervention, est apparu commune à plusieurs demandes des personnels formulées dans le questionnaire d'évaluation des risques psychosociaux. La DILA confère ainsi aux managers un rôle actif dans la prévention des risques psychosociaux et le développement du bien-être au travail. Leur formation dans ces domaines est rendue obligatoire. Cet apprentissage du rôle et des savoir-faire doit permettre aux stagiaires d'être capables de :

- négocier ;
- écouter ;
- dialoguer ;
- gérer les rapports de travail ;
- utiliser au mieux les talents au sein de l'équipe ;
- marquer de la reconnaissance ;
- savoir formuler et recevoir des critiques.

> Résolution concrète des situations problèmes : le CHSCT reprend la démarche à partir du 1^{er} janvier 2011

Un outil d'évaluation devrait être élaboré par le « CHSCT » au cours de 2011. Il contiendra des indicateurs permettant de vérifier si les situations qui posaient problème dans certains services ou départements ont été ou sont en cours de résolution.

> La poursuite de la refonte du Système d'information RH

Initiée en 2009 sur les aspects formation et GPEEC, cette refonte a vu son périmètre étendu aux populations nouvelles issues de

l'ex DDF. Un marché, conclu en 2010 avec la société FOEDERIS, permettra de doter la DILA de nouveaux progiciels dont la mise en œuvre interviendra en 2011/2012.

Sans attendre ces nouveaux outils, la DJO avait engagé en 2008-2009 une démarche GPEEC visant à fournir des éléments d'analyse et de décision quant aux choix à opérer en matière de recrutements, de politique de mobilité et de développement des compétences dans un environnement métier (presse) et institutionnel (RGPP) en pleine évolution.

Dans ce domaine encore, la fusion a conduit à la fois à accélérer la mise en œuvre de la démarche et à infléchir celle-ci pour tenir compte du périmètre des missions de la nouvelle entité. Une section dédiée à la GPEEC a ainsi été mise en place dès la création de la DILA et chargée notamment de conduire cette démarche GPEEC et de proposer des solutions de mobilité et de reclassement aux agents concernés par les réorganisations induites par la fusion :

> La mise en place d'une démarche de GPEEC

La démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences s'est déployée au travers de l'élaboration d'outils de pilotage, de gestion et de référentiels adaptés au nouveau périmètre d'activités de la DILA : référentiel des emplois et des compétences ; enrichissement du SIRH de nouveaux modules formation et GPEEC.

Harmonisé avec le répertoire des emplois des services du Premier ministre, le référentiel de la DILA regroupe l'ensemble de ses emplois en 8 familles professionnelles (administration-gestion, commerce, communication, documentation, édition, études-réglementation, logistique, systèmes d'information) et sous-familles. Il offre un cadre de description des emplois unifié et adapté au plus près des besoins spécifiques de la DILA : identification précise des activités, prise en compte des réalités de



travail et des cadres de gestion des personnels privés/publics existants, repérage des enjeux stratégiques.

Le référentiel décrit les emplois, les activités et les compétences-clés associées, afin de pouvoir mettre en évidence à terme les possibilités de mobilité par des passerelles entre les différents emplois. Il comporte un volet sur les tendances d'évolution des emplois à 3/5 ans. Il est élaboré avec la contribution directe des managers et des experts métiers sollicités en ateliers de travail, et en concertation avec les partenaires sociaux. L'implication des acteurs du terrain est un point fort de la démarche ; elle favorise le partage d'un même langage et d'une vision commune des métiers.

En 2010, après avoir défini (avec l'appui d'un cabinet de consultants) le cadrage méthodologique de la démarche et s'être accordé sur l'harmonisation des vocabulaires et des pratiques de description des métiers et des compétences appliqués à des personnels de statuts juridiques différents, le DRH a débuté la rédaction d'un projet pilote du référentiel sur un périmètre restreint aux emplois de la famille professionnelle de l'édition. Cette famille, qui concerne plus de 200 collaborateurs, a été choisie pour être au cœur des activités de la DILA et présenter des évolutions fortes. 60 personnes expertes dans leur domaine ont ainsi participé à 15 ateliers de travail consacrés aux métiers de la publication-rédaction et de la fabrication. La démarche se poursuit en 2011 sur les autres familles professionnelles.

En contribuant à une meilleure connaissance des métiers de la DILA, le référentiel des emplois et des compétences sera un outil d'aide pour les services et pour les personnels, pour l'expression de vœux de mobilité, la construction de parcours professionnels individuels et de parcours de formation.

> L'organisation et la facilitation de la mobilité interne

En 2010, 74 personnes ont changé de poste au sein de la DILA en répondant à des appels à candidature. Une cellule

d'accompagnement individualisé des mobilités et des formations a été créée fin 2009 pour aider les personnes (une dizaine au total) dont le poste avait été supprimé dans le nouvel organigramme de la DILA à identifier une nouvelle affectation. Elle a également suivi la situation de personnes désireuses de changer de poste ou devant faire l'objet d'un reclassement pour des raisons médicales.

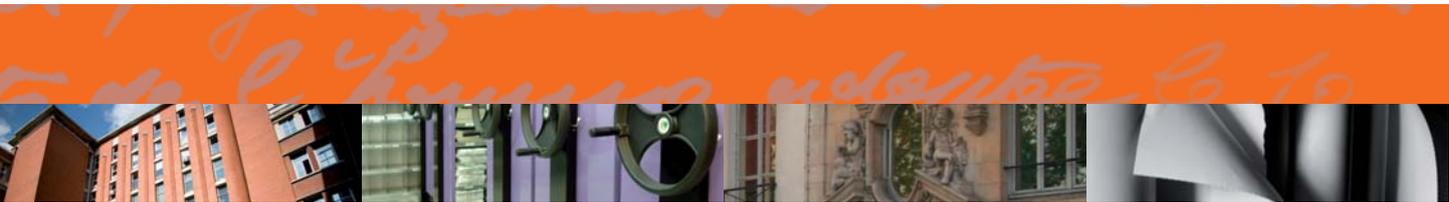
L'une des préconisations du plan d'action sur la prévention des risques psychosociaux a été de confier à cette structure le soin de rencontrer les candidats à la mobilité interne qui le demandent pour explication et motivation du refus de leur candidature : cette action s'inscrit dans un double objectif de transparence et d'accompagnement individualisé.

Cette structure est pérennisée, et son action, depuis l'expression du besoin jusqu'à la prise de fonctions du candidat retenu, est appelée à se renforcer.

> La formation professionnelle

La création de la DILA a conduit dès fin 2009 à l'établissement d'un plan de formation commun DDF/DJO pour 2010, reprenant les besoins recueillis par les deux entités lors des entretiens de formation menés courant 2009. Le plan de formation prend en charge l'ensemble des formations qui étaient précédemment organisées par la DSAF, à l'exception des préparations aux concours et examens professionnels de la fonction publique.

Conformément aux directives du secrétaire général du gouvernement dans sa note du 19 novembre 2008, le plan de formation 2010 est ambitieux et répond aux exigences liées aux missions de la DILA, pour permettre d'assurer l'adaptation des agents aux nouvelles conditions d'exercice de leur métier ou de se réorienter vers une autre activité voire une mobilité. L'expression des besoins de formation des personnels s'est très largement inscrite dans le cadre des enjeux et des objectifs de la DILA, dans



une approche stratégique d'évolution des métiers et de modernisation des activités.

Dans ce contexte lié à la nouvelle entité, le secteur de la formation a un rôle important et doit faire face en permanence à l'émergence de nouveaux besoins. La direction a bien pris en compte cette nouvelle situation puisqu'elle a d'une part, augmenté le budget de formation et d'autre part, renforcé les effectifs de ce secteur qui compte désormais 5 gestionnaires et sera doté dès 2011 d'un nouveau logiciel plus adapté au nouveau périmètre de gestion.

En 2010, 769 stages ont été mis en œuvre au bénéfice de 463 agents pour une dépense de 849 000 € au titre du plan de formation. Compte tenu des aléas liés au maintien des inscriptions, en définitive sur l'année 2010, 431 agents auront bénéficié d'une formation soit près de 52 % du personnel de la DILA. Les formations sont individuelles ou collectives. L'achat de formation se fait dans le cadre de marchés ou de mises en concurrence.

Par ailleurs, 44 agents ont bénéficié d'une formation dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF) pour une dépense totale de 94 660 €.

Chaque agent a été informé de l'état de ses droits acquis au titre du DIF.

En outre, la DILA a mené des négociations avec les représentants des personnels de droit privé pour établir un avenant au protocole d'accord du 18 février 2005 fixant les modalités de mise en œuvre du DIF : la prise en charge des coûts pédagogiques est désormais plafonnée à 4 000 € dans le but de satisfaire un maximum de demandes.

Un groupe de travail s'est réuni à 6 reprises en 2010 sur le thème de la formation professionnelle en présence des représentants des personnels. Il a permis de faire un état des lieux comparé en matière de réglementation de la formation dans le secteur

privé et dans le secteur public, et il a été tenu informé de l'avancement du plan de formation 2010 et de la GPEEC.

> 2010 a vu également :

- La poursuite de la mise en œuvre d'un intéressement à la DILA au profit des salariés de droit privé. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la mise en place progressive d'un système de management par objectifs et de reconnaissance de la performance.
- La mise en place de la prime de fonctions et de résultats (PFR) au profit des fonctionnaires. Ce système s'est substitué à l'ensemble des régimes indemnitaires qui préexistaient. La PFR a été effectivement mise en œuvre au mois de décembre 2010. La PFR concerne 150 agents environ.

L'importance soutenue du dialogue social au cours de cette période de profonde réforme

2010 aura été marqué par l'intensification d'un dialogue social déjà dense à la DJO, mais que la fusion a encore enrichi : la coexistence au sein de la DILA de personnels de statuts différents, publics et privés, a en effet conduit à créer de nouvelles instances (Commission consultative paritaire par exemple) ou à participer à des comités ou commissions déjà existants au niveau des services du Premier ministre.

L'adaptation des instances de représentation des personnels à la nouvelle organisation

Ce dialogue social – riche – s'est poursuivi, une fois la fusion réalisée, dans le cadre institutionnel de la DILA : la représentativité attachée à chaque statut a naturellement été maintenue et une organisation rationnelle a été mise en place. C'est ainsi que, s'agissant des instances paritaires de la fonction publique, a été maintenu un comité technique paritaire spécial compétent à l'égard des agents de droit public de la DILA et créée, en mai,



une Commission consultative paritaire compétente à l'égard des agents non titulaires de droit public.

Les élections des représentants du personnel à cette commission ont été organisées le 14 septembre 2010. Elle s'est réunie pour la première fois le 9 novembre 2010.

CCP de la DILA	2010	
	Suffrages exprimés	Nombres de sièges
Taux de participation global	69,42 %	
Syndicat CFDT	54,32 %	3
Syndicat CGT	30,86 %	1
Syndicat autonome SAPPM	14,81 %	0

Concernant les instances représentatives du personnel de droit privé, les principales instances ont été maintenues sans changement (comité social, délégués du personnel), la seule modification ayant porté sur l'ouverture à titre expérimental du CHS-CT aux représentants du personnel de droit public, lesquels participeront à ses travaux en tant qu'experts.

L'information, la participation et l'écoute des personnels

> L'organisation de trois séminaires à des moments clés du projet

Les deux premiers ont eu pour objet d'associer le management à la définition du projet d'entreprise et à la construction de la nouvelle organisation, le troisième a permis à l'équipe de direction de présenter pendant une journée à l'ensemble des personnels les missions et enjeux de la nouvelle entité. Au-delà de l'ordre du jour précis de ces trois séminaires, l'objet de ces réunions était naturellement de faciliter le dialogue entre les personnels issus des deux anciennes directions.

Bâtiments avenue de Ségur, Paris 7^e.

> L'installation des activités d'Aubervilliers sur le site de Ségur

Enfin, le responsable des Ressources Humaines a rencontré individuellement sur leur lieu de travail l'ensemble des personnels travaillant sur le site d'Aubervilliers et devant déménager sur le site de Ségur. Cette démarche a donné à chacun le temps de s'exprimer sur les conséquences de ce transfert et a permis, quand cela était nécessaire et justifié, de proposer les adaptations et les réponses appropriées aux situations individuelles qui le nécessitaient. Ces entretiens ont été appréciés d'une manière très positive par tous les agents.

NB : En juin 2010, une section communication interne a été créée au sein du département des ressources humaines. Cette activité était assumée auparavant par la direction de la communication (*cf.* ci-après : La communication).





Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Gestion de la cohésion sociale dans le contexte de la fusion

- Développement du dialogue social notamment par la création d'une commission consultative paritaire représentant les agents contractuels de droit public en complément de toutes les instances de dialogue préexistantes à la fusion.
- Signature d'un protocole d'accord sur l'organisation du temps de travail, permettant de mettre en place une organisation du travail commune à l'ensemble des personnels.
- Réalisation de la première phase du plan triennal de convergence des rémunérations des agents de l'ancienne direction de la Documentation Française vers celles des agents de l'ancienne Direction des Journaux Officiels.

Gestion prévisionnelle des effectifs, de l'emploi et des compétences (GPEEC)

- Dans un contexte de limitation des embauches, mise en place d'une GPEEC efficace et responsable visant à améliorer la connaissance des besoins en compétences et à définir suffisamment en amont les scénarios de mobilités internes assortis de plans de formation pour les accompagner.
- Lancement de l'élaboration du référentiel des emplois et compétences de la DILA, qui doit être achevé en 2011.
- Mise en œuvre d'un plan de formation aux moyens renforcés – le budget de formation de la DILA en 2010 est supérieur de près de 20 % à la somme des budgets des deux anciennes directions en 2009.

Prévention des risques psychosociaux

- Diffusion d'une charte des relations humaines au travail.
- Définition d'une fonction médiation au travail pour mise en place en 2011.
- Renforcement du rôle de la cellule mobilité (cf. politique de GPEEC ci-dessus).
- Mise en place d'une formation à destination des acteurs de la prévention et des managers qui aura lieu en 2011.
- Transparence de la démarche : communication de l'intégralité des résultats de l'étude d'évaluation des risques psychosociaux réalisée en 2009.

Développement de la communication RH par des outils renouvelés : magazine trimestriel, lettre d'information papier et intranet.

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE



La communication

La fusion des deux directions de La Documentation française et des Journaux officiels ainsi que la création de la toute nouvelle DILA nécessitaient un effort de communication particulier et soutenu. Largement présumé par une année 2009 de préfiguration, 2010 s'inscrit donc en continuité avec les choix stratégiques définis auparavant.

Poser les fondements d'une nouvelle entité en intégrant deux cultures historiques fortes et des personnels aux métiers différents induisait un exercice difficile pour une organisation en mutation. La démarche retenue s'est fondée sur l'explication, la concertation et l'information de chacun. Pour l'externe, il a semblé important de montrer la richesse de la nouvelle direction comptant dix marques distinctes, toutes complémentaires, assurant les missions de transparence attendues de l'administration de l'État.

La communication externe : une priorité pour la première année de la DILA

De nouveaux outils pour mieux communiquer

- L'ouverture du site institutionnel. Dès l'annonce de la parution du décret au JORF le 12 janvier 2010, le site institutionnel de la DILA a été mis en ligne à l'adresse www.dila.premier-ministre.gouv.fr. Les informations sur le contexte de fusion, les missions, les métiers, les produits et services y sont répertoriées, classées et accessibles.
- La réalisation du premier **rapport d'activité** de la DILA. Fruit d'une coopération entre services, ce rapport que la direction de la communication pilote et envoie en juillet a été une excellente opportunité de faire connaître les conséquences de la fusion DDF/DJO, ses produits et services, ainsi que les chiffres-clés de son exercice annuel.



La diffusion de la norme juridique française
Lois, décrets, arrêtés, legifrance.gouv.fr, circulaires.gouv.fr

Image du film institutionnel.

- La réalisation d'un **film institutionnel**. Conçu pour être notamment intégré au site DILA avec un objectif de pédagogie et d'explication de ses missions, d'une durée de 4'35, dynamique, il donne un panorama presque exhaustif des métiers et services de l'institution.
- Une **carte de vœux 2010** pédagogique. La carte de vœux a intégré les messages de la nouvelle institution en y annonçant la fusion, les marques et services proposés. Elle a été largement diffusée à la presse, aux administrations centrales, ministères et organismes publics.
- Un effort de **publicité institutionnelle**. Quelques annuaires phares (Annuaire du CESE, de l'ENA...) ont été choisis pour diffuser l'information de la fusion et la création de la DILA.
- La réalisation d'une **brochure** et d'une **plaquette** institutionnelles. Pour répondre aux besoins d'information sur la nouvelle institution, a été réalisée une brochure de 4 pages présentant les éléments et contacts essentiels à la DILA, laquelle a été adressée



aux administrations centrales et collectivités territoriales (environ 7 300 contacts). Dans la continuité, une plaquette de présentation a été initiée pour présenter l'offre de la DILA en matière de diffusion, d'impression et d'édition pour et en collaboration avec l'ensemble des départements. Elle sera publiée en janvier 2011.

- L'envoi n° 1 de la lettre d'information à la presse. En février, une lettre d'information à la presse, « Infopresse », a été réalisée. Courte (4 pages maximum), elle contient un éditorial, un « Agenda » et trois rubriques : « L'actu de la diffusion légale » ; « L'actu de la diffusion administrative » ; « L'actu de l'édition publique ».

De nombreuses actions de relations externes

La DILA a multiplié ses actions de communication externe. Elle a agi selon des modalités variées : participation à de nombreuses 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 l'UJJE/« 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 activement au World e-gouvernement en juillet avec prise de parole dans la revue *Acteurs publics* et en ligne. Enfin, elle a participé au Cap'com de Reims, à la rencontre des collectivités territoriales.

Le rapport d'activité de la DILA qu'elle coordonne est une excellente opportunité de mieux saisir le mouvement de l'institution et de ses enjeux, de mieux le communiquer à l'externe tout en

tissant à l'interne avec l'ensemble des services des rapports de confiance.

Enfin, afin que les publics externes entre autres puissent mieux joindre les services de la DILA, elle a remis un rapport sur le bilan de l'accueil téléphonique à la DILA, lequel sera poursuivi par la Cellule Modernisation.

Un projet important : l'implication renforcée dans les réseaux sociaux

L'ampleur prise par les réseaux sociaux au sein de l'économie numérique les a rendus incontournables. Dès septembre, des réunions ont été organisées pour développer une stratégie « communication dans les réseaux sociaux ». Panorama, analyses des risques et opportunités, incidences et impacts sur les ressources humaines, propositions de solutions opérantes, autant de sujets qui ont été traités jusqu'à la fin de l'année.

La dernière semaine de décembre le projet stratégique « *La DILA et les réseaux sociaux* » a été remis au Comité de direction. Ce projet a notamment formalisé six propositions : création d'un comité dédié à l'activité « réseaux sociaux », rédaction d'une charte interne des usages et bonnes pratiques, établissement d'une stratégie « mercatique » adaptée, nomination d'un gestionnaire des communautés au sein de la direction de la communication, création d'un espace d'échanges dédié sur les serveurs DILA, réalisation d'un rapport semestriel.

Les partenariats institutionnels : continuité de service et nouvelles opérations

Les objectifs principaux de la direction de la communication en la matière sont au nombre de quatre : développer la notoriété de la nouvelle institution auprès de ses publics cibles ; valoriser ses missions, ses métiers et ses marques phares ; toucher de nouveaux publics ; susciter l'intérêt sur les grands débats publics et en faire comprendre leurs enjeux...



Partenariats Médias

La DILA mise sur ses contenus de référence sous ses marques historiques (La Documentation française et Journaux officiels) mais aussi sur l'ensemble de ses produits autour de la production du droit, de ses sites Internet ou des services liés à la transparence économique et financière.

- En mars 2010, un partenariat avec **Le Figaroscope Île-de-France** a permis d'inviter les abonnés au Salon du Livre à venir découvrir le stand de la DILA.

- En avril 2010, un partenariat a été signé entre **France Culture**, l'émission de Thierry Garcin *Enjeux internationaux* et la revue *Questions Internationales* aux éditions La Documentation française. Le principe d'une émission spéciale autour de la sortie, tous les deux mois, du nouveau *Questions Internationales* a été retenu :

- émission du 28 mai 2010 : Jacques le Cacheux, auteur de « La nouvelle gouvernance de l'économie et de la finance globalisées » (n° 43 *Questions internationales*), était l'invité de Thierry Garcin ;
- émission du 23 juillet 2010 : Fabien Archambault, auteur de « Le sport, un catalyseur des identités nationales » (n° 44 *Questions internationales*) répondait aux questions de Thierry Garcin ;
- émission 12 novembre 2010, l'ancien ambassadeur Hubert Colin de Verdière, auteur de « Scénario pour l'avenir du Golfe » (n° 46 *Questions internationales*) était reçu par Thierry Garcin.

- Sur le registre de l'information administrative, à travers le portail de l'administration française, *service-public.fr* et Allo service public 3939, a été initiée une opération avec France info et la chronique *Tout comprendre*. Une dizaine de chroniques, de 6 minutes environ, avec une rediffusion et une écoute possible sur le site de *France-info.com*, ont été réalisées en 2010 autour des thèmes suivants :

- 23 février 2010 : Vote, mode d'emploi ;
- 24 mars 2010 : Location d'un meublé ;

- 1^{er} avril 2010 : Passage à la TNT ;
- 27 avril 2010 : Nouveau permis de conduire ;
- 22 juin 2010 : Pavillon bleu ;
- 28 juin 2010 : Soldes d'été ;
- 20 juillet 2010 : Activités sportives ;
- 28 juillet 2010 : Papiers d'identité avant de partir en vacances ;
- 17 novembre 2010 : RSA ;
- 15 décembre 2010 : Nuisances sonores.

- Le partenariat initié depuis 2008 avec le site éducatif de France 5, *Curiosphere.tv* sur l'élaboration conjointe de dossiers thématiques et éducatifs mêlant des contenus de la DILA et des vidéos et contenus de la rédaction du site *Curiosphere.tv* se poursuit. Un espace dédié aux professeurs a été ouvert, nourri par les publications et ressources La Documentation française.

Partenariats événementiels

La DILA se rapproche d'événements (grands débats, conférences, colloques), nationaux et régionaux, valorisant les grands thèmes qu'elle couvre, l'édition et le livre.

Ont été retenus cette année, en complément des salons phares de l'institution :

- Le **Rendez-vous des Sciences humaines**, du 12 et 14 février. La Documentation française, marque éditeur de la DILA, y a présenté la collection *Récits primordiaux*, dans le cadre d'une table ronde dédiée.

- La **Journée du Livre Politique** à Paris, le 10 avril, sur le thème *Les nouvelles frontières de la République*. La DILA, sous sa marque La Documentation française, a produit un document reprenant des textes issus de la littérature politique française (*Appel du 18 juin*, *Chant des partisans*, *Hommage d'André Malraux à Jean Moulin...*). Elle a également organisé la librairie éphémère de la manifestation.



- Le Festival national de Géopolitique de Grenoble, du 28 au 30 mai. La DILA a doté en ouvrages de référence, lors d'une cérémonie en présence de personnalités régionales, le concours des Prépas sur le meilleur rapport de géopolitique de l'année.
- Les **Rencontres de la Modernisation de l'État (RMDE)**, les 5,6 et 7 juillet. La DILA, partenaire de l'événement, a pu, par la production d'une mallette, d'un bloc-notes et de documents institutionnels, toucher un public prioritaire pour l'institution.
- Le colloque « **Transparence, évaluation des politiques publiques et démocratie** », jeudi 7 octobre, organisé en partenariat avec le quotidien *La Tribune* et parrainé par le député Louis Giscard d'Estaing. La DILA a produit, pour l'occasion, une brochure sur la transparence économique et financière.
- Les **Journées de l'Économie** à Lyon, les 8, 9 et 10 novembre. La DILA a soutenu cette 3^e édition au succès confirmé, en assurant une présence dans l'espace Éditeur.
- La **Journée de l'Économie** à Paris, le 25 novembre au ministère de l'Économie et des Finances, autour du thème « *Les nouvelles frontières de l'économie* » La Documentation française, éditions de la DILA, en a tenu la librairie éphémère.
- Une conférence-débat **Traité de Lisbonne, un an après ?** organisée par Toute l'Europe, en partenariat avec la DILA et le Centre Europe Direct, jeudi 2 décembre, animée par Véronique Auger, rédactrice en Chef Europe, Rédaction France 3, en présence de députés européens.

Partenariats Grandes Écoles

- **Institut d'Études politiques de Paris.** Initié en septembre, la DILA accompagne six étudiants de Sciences Po dans le cadre d'un module pédagogique « **Projet collectif** » en Master Affaires publiques. Il s'agit de produire trois guides pratiques mettant en valeur les produits et services de la DILA à destination de différents publics.

- **École Supérieure de Commerce de Grenoble.** La DILA a doté les majors du concours d'entrée 2010-2011 en fournissant un ensemble d'ouvrages de références en lien avec le programme en septembre. Elle a par ailleurs engagé un travail d'études sur la revue en ligne *Grande Europe* auprès d'étudiants équipés d'IPAD dans le cadre du groupe *Test Innovation*.
- **Conférence des Grandes Écoles.** LA DILA et la Conférence des Grandes écoles, association (loi 1901) de Grandes Écoles

Témoignage de **M. Pierre Tapie**

Président de la Conférence des grandes écoles



Le partenariat de la Conférence des grandes écoles et de La Documentation française, qui s'est traduit par une convention signée en décembre 2009, est né de la volonté commune de diffuser la connaissance au plus grand nombre.

Le lancement par la Conférence des grandes écoles d'une lettre électronique mensuelle, *Grand Angle*, destinée non seulement aux correspondants des grandes écoles mais à un public très large (journalistes, pouvoirs publics, entreprises, organismes, correspondants étrangers) a été un accélérateur de cette ambition commune.

Grand Angle parle de la CGE et de ses membres écoles, entreprises et autres organismes, tout en leur offrant des informations venues de sources externes et un éclairage sur leur environnement, propres à enrichir leur réflexion et à accroître la qualité et la pertinence des missions d'enseignement ou de recherche des établissements.

Les ouvrages sous la marque La Documentation française présentés tous les mois dans *Grand Angle* sont souvent en lien avec le thème général de chaque numéro et contribuent à cette ouverture. Ce partenariat est susceptible de se développer sous d'autres formes, par exemple par des invitations aux manifestations organisées par La Documentation française ou d'autres synergies à imaginer.

Pierre Tapie



d'ingénieurs, de management et de haut enseignement (221), ont signé pour la seconde année une convention de partenariat. Elle vise à intégrer dans la lettre d'information mensuelle de la CGE (adressée à 40 000 destinataires), *Grand Angle*, un contenu thématique issu des ressources de La Documentation française. La DILA a produit un document spécial pour le Congrès annuel de l'association, les 7 et 8 octobre à Paris autour du thème « *Quelle réponse au défi de l'international pour l'enseignement supérieur ?* ».

Les relations presse

Un service de presse pour toutes les activités de la DILA

Avec la création de la DILA, les périmètres presse se sont largement accrus. L'ensemble a été confié à l'ex-service de presse de La Documentation française qui assurait déjà la préfiguration de communication lors de la fusion, ce qui lui a permis, dès la fin 2009, d'être opérationnel.

Le premier communiqué de presse 2010 a annoncé la création de la DILA. Il a été diffusé et mis en ligne sur le nouveau site www.dila.premier-ministre.gouv.fr ainsi que sur www.ladocumentationfrancaise.fr

Le service de presse alimente désormais deux espaces presse :

- sur www.dila.premier-ministre.gouv.fr, ont été diffusés 20 communiqués de presse traitant de l'activité générale de l'institution ainsi que des actualités des sites (*Legifrance.gouv.fr*, *service-public.fr*, *boamp.fr*, *bodacc.fr*, etc.). Une rubrique « dans les médias » permet de retrouver des extraits d'articles de presse sur ces différents sites ;
- sur www.ladocumentationfrancaise.fr, désormais réservé aux communiqués de presse des éditions, 87 communiqués de presse concernant les périodiques et les ouvrages ont été mis en ligne (+ 10 %). La rubrique « la presse en parle » permet de retrouver 20 extraits d'articles de presse sur ses différentes publications.

L'activité du service de presse en quelques chiffres

107 communiqués de presse ont été envoyés dont :

- 20 sur les différentes activités de la DILA et de ses sites ;
- 87 sur les périodiques et les ouvrages ;

1911 ouvrages et périodiques ont été demandés par les journalistes (-20 % par rapport à 2009).

2509 ouvrages et périodiques ont été envoyés par la DILA (hommages des auteurs, journalistes spécialisés sur la question, etc.) (-15 %).

Création et envoi de la première lettre d'information à la presse « Infopresse »

Dès février, une lettre d'information à la presse, largement diffusée, donnait les grandes lignes d'actualités de la nouvelle institution en rappelant ses missions, l'historique de la fusion et les événements à venir. Ce document envoyé en ligne à plus de 20 000 journalistes obéit à une périodicité trimestrielle. 2010 aura vu l'envoi de quatre *Infopresse*.

La participation du service de presse à de nombreuses manifestations

Le service de presse est présent lors des conférences de presse organisées par les organismes partenaires pour la remise de leur rapport annuel ou pour la parution d'ouvrages particuliers (PREDIT, CNIL, Conseil des ventes, ministère de l'Écologie, CNCDDH, etc.)

Enfin, l'agence Trimedia, à qui la DILA a fait appel pour la conseiller et l'appuyer dans ses actions et sa stratégie, a ainsi organisé plusieurs interviews du directeur et du directeur adjoint dans le cadre d'un « press tour », en vue de présenter l'institution et ses activités et de mieux faire connaître ses évolutions et ses projets.



Les retombées presse en 2010

La presse papier et Internet

Le service de presse a reçu **3661 retombées presse**, dont **1041 articles** et **320 brèves**.

L'institution

La DILA : 154 citations (dont 79 articles) ; Les éditions de Journaux officiels : 95 citations (dont 42 articles) ; Les éditions de La Documentation française : 395 citations (dont 58 articles).

Les sites et services

Légifrance : 200 citations (dont 21 articles) ; *service-public.fr* : 774 citations (dont 73 articles) ; BRP : 255 citations (dont 113 articles) ; *ladocumentationfrancaise.fr* : 230 citations ; Allo SP 3939 : 99 citations (dont 27 articles) ; BOAMP : 67 citations (dont 11 articles) ; BODACC : 65 citations (dont 3 articles) ; *vie-publique.fr* : 40 citations (dont 7 articles).

Les publications

1. Les collections propres

Les Études de la DF : 161 citations (dont 97 articles et 14 brèves) ; Problèmes politiques et sociaux : 93 citations (dont 50 articles et 13 brèves) ; Regards sur l'actualité : 49 citations (dont 27 articles et 5 brèves) ; Documentation photographique : 47 citations (dont 20 articles et 10 brèves) ; Questions internationales : 44 citations (dont 20 articles et 6 brèves) ; Cahiers français : 37 citations (dont 24 articles et 7 brèves) ; Réflexe Europe : 33 citations (dont 19 articles) ; La collection des Rapports officiels : 58 citations (dont 5 articles) ; Problèmes économiques : 24 citations (dont 12 articles) ; Tribuns : 19 citations (dont 12 articles).

2. Les publications pour le compte des administrations

Miviludes : 53 citations (dont 40 articles) ; Conseil d'analyse économique : 50 citations (dont 13 articles) ; ministère du Travail et des affaires sociales : 45 citations (dont 25 articles) ; ministère de la Culture : 43 citations (dont 22 articles) ; Conseil d'État : 33 citations (dont 9 articles) ; ministère de l'Écologie : 32 citations (dont 15 articles) ; Centre d'analyse stratégique : 25 citations (dont 6 articles) ; PREDIT : 24 citations (dont 14 articles) ; Conseil des ventes : 23 citations (dont 4 articles) ; Datar : 22 citations (dont 8 articles) ; La 27^e région : 20 citations (dont 15 articles).

Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans **81 émissions : 54 émissions de radio et 27 de Télévision**, notamment sur les médias du service public : France 5 et France Info (17 émissions) ; France culture (14 émissions) ; France Inter (11 émissions).

Service-public.fr (à 23 reprises), Allo SP 3939 (à 4 reprises) ont été les plus fréquemment cités, notamment sur France Info dans l'émission « Tout comprendre » où Pascal le Guern a reçu 11 fois un RC du site *service-public.fr* sur une thématique pratique (droits et démarches) préparée en concertation avec le journaliste.

Les publications ont fait l'objet de 38 émissions (9 fois sur France Culture, 10 fois sur France Inter et 5 fois sur France 5). Le Journal officiel et Légifrance ont été cités 6 fois et l'institution (DILA ou DF) 8 fois.

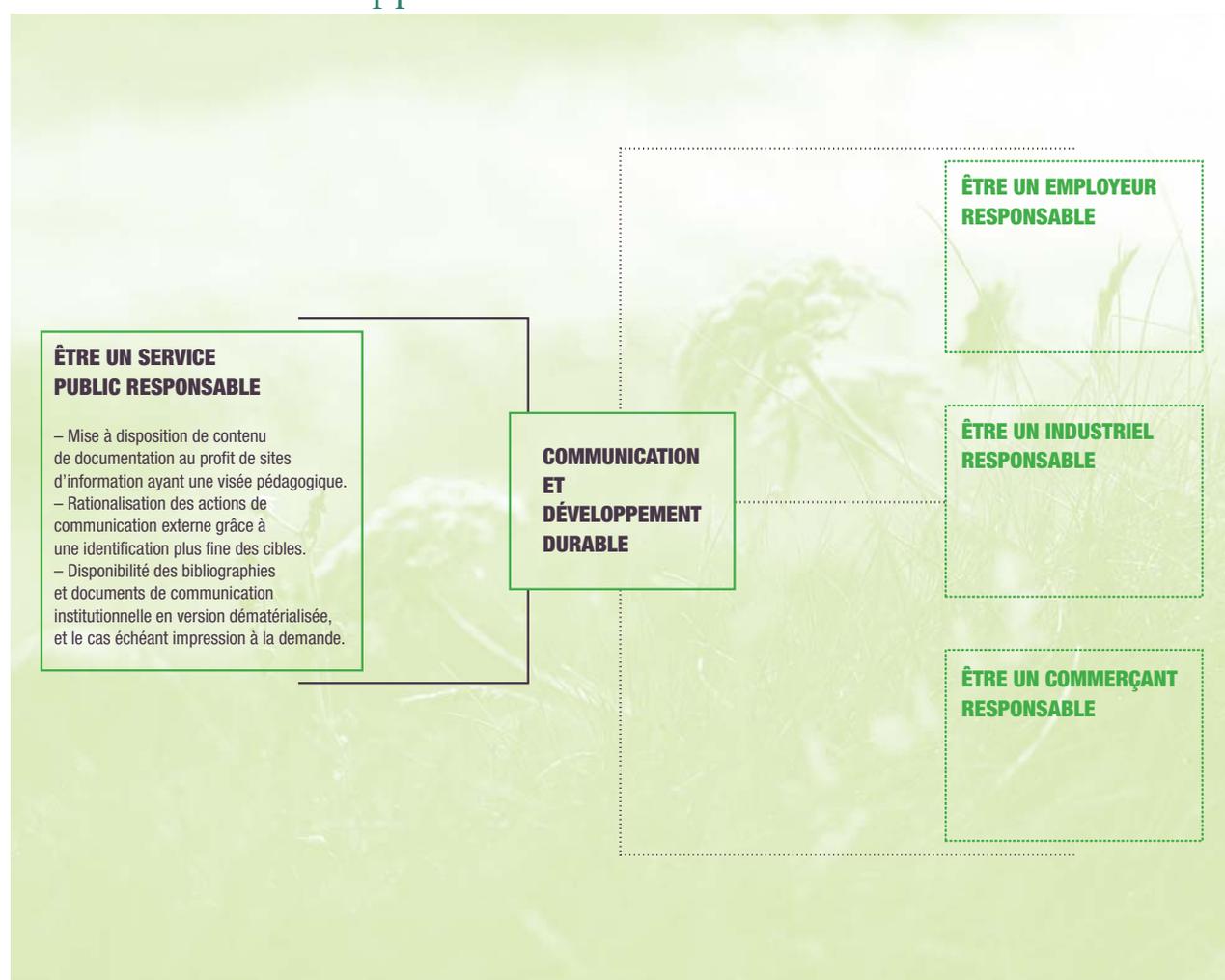
Les « Mercredis de la Documentation française »

La Documentation française organise régulièrement dans ses locaux des conférences débats sur des thèmes d'actualité en lien avec ses productions éditoriales. En 2010, quatre conférences ont été organisées (voir le détail p. 48).

Pour l'ensemble de ses actions de **communication externe**, la DILA a reçu le **Prix du communicant public de l'année 2010, décerné par Acteurs publics**.



Et du côté du développement durable...





La communication interne

Une communication interne proactive

> Le premier intranet DILA

Le début de l'année 2010 a été marqué par le lancement de la première version de l'intranet de la DILA. Opérationnel quelques jours seulement après la parution du décret portant création de la nouvelle direction, il a bénéficié de premiers développements dès la fin de l'année 2009, prenant en compte les résultats de l'enquête utilisateurs menée durant la période de préfiguration, en étroite collaboration avec le département des systèmes d'information. Cet outil a été conçu de manière dynamique et dans une perspective collaborative, première étape d'un intranet plus riche au service des agents.

> Des séminaires pour les personnels

Le 16 février, quelques semaines après l'organisation des vœux de la direction présentés au secrétaire général du gouvernement, les 1^{res} Rencontres de la DILA ont permis de réunir l'ensemble du personnel à l'espace Pierre Cardin (Paris 8^e) pour fêter la création de leur nouvelle direction et en exposer pour tous les orientations.

Le 4 avril, l'équipe encadrante s'est retrouvée pour une journée de travail à la Fondation Dosne-Thiers (Paris 9^e). Il s'est agi, par l'organisation d'ateliers, de définir la mise en place du nouveau système de gouvernance de la direction.

> Le rapprochement communication interne et RH

En juin, une section communication interne a été créée au sein du département des ressources humaines. Cette activité était assumée auparavant par la direction de la communication. Cette nouvelle section a pour vocation de relayer auprès des personnels les décisions de la direction, d'expliquer la stratégie et le

positionnement de la DILA, d'accompagner le changement, de créer une identité et une culture commune aux personnels issus des deux directions et de promouvoir image et valeurs de la nouvelle institution.

La création d'un réseau de correspondants communication interne

Chaque département a désigné un ou deux correspondants pour faire remonter les informations au responsable de la communication interne et participer à l'élaboration des supports de communication interne. Les correspondants se réunissent en moyenne quatre fois par an. Interlocuteurs privilégiés du responsable de la communication interne, c'est avec l'accord de leurs responsables respectifs qu'ils se font le porte-parole de leur entité et font vivre l'information interne au quotidien.

Le lancement du magazine interne, le DILAcien

La DILA, par la nature même de ses métiers, ne pouvait pas faire l'impasse sur la création d'un magazine interne. Celui-ci est trimestriel. Réunis en comité de rédaction, les correspondants communication interne lui ont trouvé un nom original, le DILAcien. Le premier numéro de ce magazine est paru fin juin 2010. Il a la particularité d'être entièrement conçu par les équipes de la DILA : aussi bien pour la création de la maquette que pour la direction artistique ou encore pour la rédaction des articles et la réalisation des reportages photos qui les accompagnent, il





n'est en aucun cas fait appel à des compétences extérieures. Bien entendu, le magazine est imprimé rue Desaix.

Le *DILAcien* reflète la vie à la DILA. S'il est distribué principalement aux agents de la DILA, il est également adressé à certains prospects (administrations, institutions, partenaires). Avec le *DILAcien*, la DILA entend présenter son savoir-faire et renforcer sa position d'imprimeur/éditeur référence de l'État.

Un apport de cohérence

D'autres supports papier ont été créés pendant l'année. Le plus significatif est le *Guide des actions sociales et culturelles pour les agents de droit public*. Parallèlement au développement d'une offre dédiée aux agents de droit public, ce document, qui se présente sous la forme de fiches, dresse un panorama des activités et aides apportées aux agents de droit public. En ce sens, il constitue une alternative aux offres proposées par la CGOS pour les personnels de droit privé et permet de trouver un équilibre entre les différentes offres proposées selon le type de contrat de l'agent.

Un accompagnement au déménagement des activités d'Aubervilliers à Ségur

Événement de l'année, le déménagement des activités de la DILA du site d'Aubervilliers vers celui de Ségur a nécessité un accompagnement fort par l'équipe de la communication interne. Un support papier, *DILAflash*, ainsi qu'un livret d'accueil ont été spécialement conçus à cette occasion. Des badges professionnels aux couleurs de la DILA et une signalétique commune à tous les sites ont été également mis au point à cette occasion.

Vers un nouvel intranet

Le dernier trimestre de l'année a été consacré à la refonte de l'intranet de la DILA, lancé en début d'année. Les informations postées sur ce dernier souffraient d'un manque de visibilité. Un nouveau site, *DILAnet*, présenté comme une feuille

de journal avec des articles « à la une » et avec une hiérarchie plus évidente des informations, fera ainsi son apparition début 2011. Une enquête qualité est prévue à la suite de cette refonte.

Les systèmes d'information

La modernisation des applications

L'urbanisation du système d'information

Dans le cadre de la création de la DILA, et afin de consolider la maîtrise de l'ensemble du système d'information au profit d'une meilleure qualité de service (Maintenance et exploitation mieux maîtrisée notamment), une démarche de cartographie des infrastructures et des applications a été engagée sur la base d'une instrumentation avec un outil dédié.

Les projets « métiers »

Comme pour les années antérieures le département a poursuivi ses actions de maintenance et d'évolutions liées aux applications « métiers ». Il faut toutefois souligner que l'année 2010 a nécessité une mobilisation particulière dans ce domaine, en accompagnement de la création de la DILA d'une part, et d'autre part en soutien fort du projet de déménagement du site d'Aubervilliers vers le site parisien de Ségur : adaptation d'applications et de leurs hébergements, infrastructures nouvelles (cf. §b).

Enfin de grands projets internes relatifs à la gestion et à la diffusion sur l'Internet d'une part, et interministériels tels que Solon V2/Réponse et Légho (Légion d'honneur) d'autre part, ont été initiés en 2010. Le DSI s'est fortement mobilisé aux côtés des maîtres d'ouvrages.

La modernisation des infrastructures

Le DSI a naturellement poursuivi ses activités de maintien en conditions opérationnelles de l'ensemble des composants



techniques, ainsi que celles attachées à la poursuite des travaux dans le cadre de l'ouverture de service d'une nouvelle salle machines prévue en 2011.

Plus spécifiquement, un projet de modernisation de l'infrastructure pour le passage en téléphonie sur IP a été conduit et mené à son terme en 2010. Il s'est inscrit dans le triptyque suivant :

- remplacement du cœur de réseau et des autocommutateurs traditionnels;
- mise en place de fonctionnalités nouvelles, en support de la gestion quotidienne (messageries vocale et informatique unifiées par exemple) ou de l'exercice de certaines fonctions du cœur de métier (Traitement des appels clients du BOAMP par exemple ou usagers *via* le centre d'appels 3939 installé à Metz);
- rationalisation des coûts de communications.

Les choix technologiques se sont également inscrits dans une démarche de développement durable. L'infrastructure (Switch) repose sur un protocole permettant de fournir à chaque poste téléphonique la puissance exacte dont il a besoin en fonction du modèle et des caractéristiques attachées. D'autres mécanismes sont soit configurables en masse dans les outils d'administration (ex. : extinction du rétro-éclairage pendant des périodes données), soit unitairement par l'utilisateur.

La sûreté de fonctionnement – La sécurité des systèmes d'information

En matière de sûreté de fonctionnement, un projet de consolidation a été engagé, englobant serveurs, accès Internet, postes de travail et applications. Des recommandations ont été établies. Certaines d'entre-elles sont en œuvre. D'autres le seront en 2011.

La sécurité des systèmes d'information, toujours au cœur de l'activité de la diffusion légale, a une nouvelle fois fait l'objet de travaux significatifs :

- consolidation d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information dans le cadre de la création de la DILA;

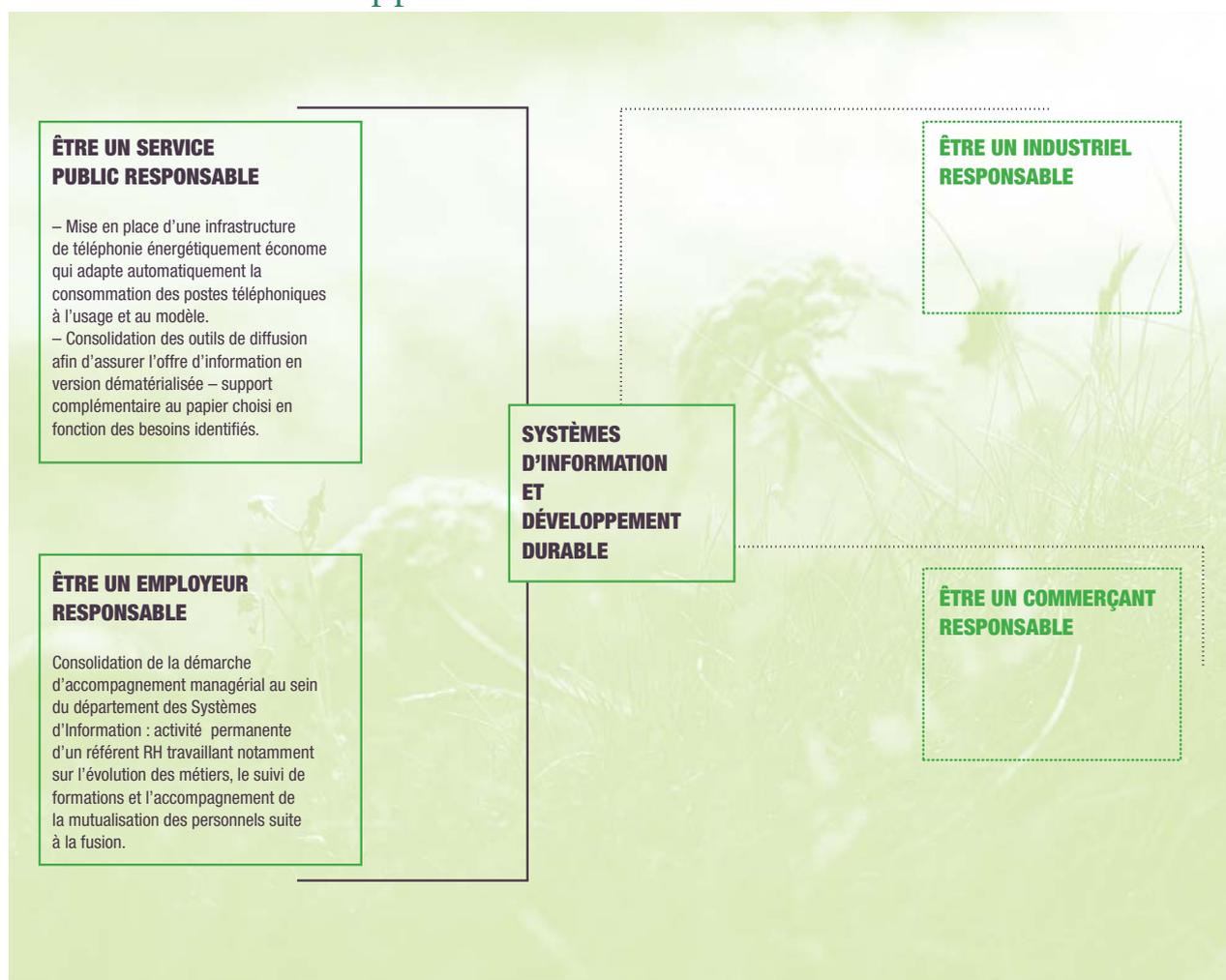
- prise en compte des contraintes du Référentiel Général de Sécurité et initialisation des déclinaisons dans le cadre du projet SOLON V2 et de l'adaptation des sites Internet;
- réalisation d'un audit de sécurité, sous l'égide de l'Agence nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), pour évaluer nos forces et faiblesses et y apporter les remèdes adéquats;
- formation d'informaticiens autour notamment des sujets suivants : ISO 27001, sécurité et développement informatique;
- démarche de sensibilisation des utilisateurs à la sécurité.

Le **projet SCOP** (*Simplification Commune Opérationnelle des Processus*) lancé en 2010 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 commun et intégré.

Ce futur système informatique commun sera choisi à l'issue d'une procédure de dialogue compétitif qui sera lancée avant la fin de l'année 2011.



Et du côté du développement durable...





Les services généraux

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

L'enjeu de l'année 2010 était de réussir le « mariage » d'équipes aux méthodes et habitudes différentes tout en maintenant un niveau de performance satisfaisant tant au niveau de la commande publique que des services dans le cadre d'un département intervenant sur tous les sites de la DILA.

La commande publique

Pour le pôle de la commande publique, le 1^{er} défi a consisté à saisir dans Optimachat tous les bons de commande 2009 DDF et DJO qui n'avaient pas donné lieu à paiement, tout en assurant l'émission des bons de commande nécessaires au fonctionnement de la DILA.

Tous les titulaires de marché ont dû être informés de la création de la DILA et du transfert de leur marché vers cette nouvelle entité. Le pôle a aussi contribué à la régularisation des factures payées en mode dérogatoire. Enfin, l'abandon du site d'Aubervilliers a généré un travail important puisque plus de 80 marchés ont dû faire l'objet d'actes juridiques modificatifs.

Ainsi, 8 492 bons de commande ont été émis et 123 marchés nouveaux notifiés.

Cette lourde charge de travail a conduit à une réorganisation de ce pôle à la rentrée de septembre et à diviser la section achats-marchés en deux sections distinctes.

Le pôle services

Pour le pôle services, la charge a aussi été très importante durant cette première année de la DILA. L'installation des nouveaux départements a entraîné de nombreux déménagements intersites mais aussi sur chacun des sites, pris en charge par les équipes

du département. Les travaux de rénovation, particulièrement sur le site Desaix, ont aussi généré de nombreux transferts de postes de travail. Le déménagement du site d'Aubervilliers vers celui de Ségur a été une charge complexe et lourde pour le pôle.

Le courrier

Le service du courrier a été rationalisé : tous les départs de courrier s'effectuent à partir du site Desaix à l'exception des envois commerciaux qui partent de Ségur – les arrivées de courrier relatives aux sites Desaix et Ségur s'effectuent à Desaix. Près de 720 000 plis expédiés et près de 170 000 plis reçus ont été pris en charge.

Le standard téléphonique

Les deux standards téléphoniques ont été fusionnés en fin d'année, grâce au déploiement de la téléphonie sur IP. Désormais, tous les appels sont traités à partir du standard unique de Desaix. Le nombre d'appels pris en charge avoisine pour l'année les 100 000 appels.

Les fournitures

Les stocks de fournitures et consommables de bureau des deux précédentes entités ont été fusionnés et sont gérés par le magasin de Desaix, en charge de l'approvisionnement des sites.

Le transport

Les véhicules ont parcouru plus de 127 000 km pour transporter des personnes ou des matériels sur tous les sites y compris effectuer quelques aller-retour jusqu'au CAI de Metz.

En matière de ressources humaines, plusieurs mobilités ont affecté le département. Le pôle commande publique a recensé 4 départs de rédacteurs pour 2 entrées, 1 départ d'acheteur pour 1 entrée et le départ de la gestionnaire. Le pôle services a été plus concerné encore, avec 2 sections (accueil/courrier/standard et service intérieur) qui ont changé de responsable et d'adjoint. 3 départs de gestionnaires courrier pour 2 arrivées, 1 départ d'une hôtesse d'accueil, un glissement d'une standardiste vers un poste d'hôtesse d'accueil.



Et du côté du développement durable...

ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Grâce à l'utilisation croissante de l'impression recto-verso, baisse de 25 % de la consommation de papier A4 des imprimantes. Elle vient équilibrer l'augmentation du nombre de photocopies probablement engendrée par la fusion.
- 100 % du papier consommé dans les bureaux est d'origine recyclée ou issu de forêts gérées durablement.
- Recyclage des déchets informatiques : 64 unités centrales, 52 écrans, 61 imprimantes et fax, un scanner et une vingtaine de petits éléments ont été recyclés.
- Dématérialisation systématique des procédures de marché visant à assurer une diffusion interne et externe plus efficace.

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Dans le cadre de la fusion, formation interne des nouveaux collaborateurs

SERVICES GÉNÉRAUX ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE

- Mise en place d'un pilotage Développement durable au sein du pôle Commande publique**
- Introduction dans 10 marchés de spécifications éco-responsables dans l'expression des besoins.
 - Pour 3 marchés, sélection des candidatures présentant des capacités et/ou certificats éco-responsables (environnement et/ou sociaux).
 - 3 marchés passés présentent des labels éco-responsables (marché de papier bureau, journal et offset avec labels FSC, PEFC ou équivalent ; marché de fournitures informatiques avec labels Energy Star ; marché traiteur avec labels NF Environnement et Ecolabel Européen).
 - Pour 6 marchés, les conditions d'exécution comportent des éléments à caractère social ou environnemental en prenant en compte les objectifs de développement durable.
 - 28 de nos fournisseurs sont originaires de l'économie sociale et solidaire (ateliers protégés pour les travailleurs handicapés ou aide à la réinsertion professionnelle).

L'immobilier

La restructuration des locaux et le regroupement de services

Ces restructurations qui ont accompagné la fusion DDF/DJO ont été terminées au cours du premier semestre. Parallèlement, s'est déroulée l'opération de Desaix intitulée « regroupement de services » qui est en fait un plan de rénovation et de modernisation des locaux dans un esprit de développement durable. La mise en œuvre d'espaces flexibles clairs et aérés, correctement équipés en ressources télématiques dans des locaux où les consommations d'énergie pourront être maîtrisées permettra à terme d'offrir au personnel un cadre de travail de meilleure qualité tout en réduisant les coûts. En 2010, 2 000 m² de surfaces de bureaux réalisées selon ce schéma directeur ont été livrés.

L'approvisionnement en fluides

Plusieurs actions de fiabilisation d'approvisionnement en fluides ont été engagées. Le réseau d'eau a été bouclé : aujourd'hui deux sources d'eau sont opérationnelles, une côté Saint-Saëns et une côté Desaix, rendant l'institution moins vulnérable aux coupures de réseaux.

Face à un besoin sans cesse croissant de source de refroidissement, une connexion a été opérée avec le réseau Climespace. Les travaux ont commencé en août 2010 et devraient se terminer en 2011. Cette solution présente trois avantages : disposer d'une puissance de froid que la DILA n'aurait pu produire ; réduire de moitié la consommation d'énergie électrique avec un impact carbone divisé par deux, ce qui permettra d'accroître la fiabilité du refroidissement de la future salle informatique.

Des aménagements de nouveaux locaux

Dans le cadre de la RGPP il a été décidé d'abandonner le site d'Aubervilliers et de transférer l'activité dans des bâtiments – avenue de Ségur – destinés à regrouper à terme la plupart des services du Premier ministre. Des travaux de remise en état de 3 500 m² de locaux ont été mis en œuvre du mois de juin au mois de novembre pour accueillir les services précédemment installés à Aubervilliers dont le site a été mis en vente par France Domaines.

Le Centre d'appels interministériel (CAI) de Metz a fait l'objet de travaux de remise en conformité, en particulier l'accès handicapé.



Centre d'appels interministériel de Metz.



Le développement durable

Être responsable

L'ambition de la direction de l'information légale et administrative de jouer pleinement son rôle d'éditeur et d'imprimeur de référence de l'État implique qu'elle prenne pleinement en compte les enjeux de développement durable : il s'agit d'assurer la soutenabilité de son modèle économique tout en affirmant sa responsabilité sociale à l'égard de ses collaborateurs et en réduisant ses impacts sur l'environnement.

La mise en place d'une politique pour servir ces ambitions est un des objectifs stratégiques retenus pour la DILA, figurant donc au tableau de bord de la direction. Elle s'est concrétisée en 2010 par le lancement de la démarche et de projets pilotés par la mission Développement durable, placée directement sous la responsabilité de Didier François, directeur-adjoint de l'information légale et administrative. Elle s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie nationale de développement durable (SNDD).

La DILA construit sa démarche de développement durable

Démarche est bien le terme qui convient car, comme l'affirme la SNDD, *le développement durable n'est pas un état à atteindre mais un processus concerté d'amélioration*. En effet, les enjeux environnementaux, sociaux et économiques sont nombreux, complexes et parfois difficiles à concilier. Toute décision a des impacts et il s'agit donc d'arbitrer. Mettre en place une démarche

de développement durable à la DILA, c'est faire en sorte que l'ensemble de l'organisation progresse dans sa capacité à réaliser les meilleurs arbitrages possibles.

La difficulté de prise en compte des enjeux pousse à renforcer l'approche par le dialogue avec les parties prenantes, qu'elles soient internes (salariés et partenaires sociaux) ou externes (secrétariat général du gouvernement, donneurs d'ordre, fournisseurs...). Cette ouverture constitue en elle-même un défi à relever.

Accompagner le développement de la DILA : les priorités stratégiques

L'année 2010 aura été pour la DILA l'année de la mise en place de son organisation, de la définition de son projet stratégique autour de cinq grands objectifs : moderniser la diffusion légale, développer la performance de l'information administrative, réussir sa chaîne de production intégrée, contribuer à une politique publique interministérielle en valorisant la performance des fonctions support.

Avant même la fusion, la direction avait engagé une réflexion sur la prise en compte du développement durable au sein de la future DILA qui a conduit à la création dans son organisation d'un pôle Développement durable, chargé de faire émerger des projets et de les animer.

Pour ce faire, il a d'abord fallu, entre avril et juillet 2010, élaborer le diagnostic des enjeux liés à son cœur de métier et l'état des lieux des pratiques dans les départements. Des orientations prioritaires ont pu en être dégagées puis déclinées en plans d'actions par les acteurs concernés.



En intégrant le cadre plus large de la conduite du changement menée à la DILA en 2010, la démarche *développement durable* est le fait de chaque département, et participe ainsi à la construction de l'identité DILA. Pour illustrer ce principe, chaque département a inclus, dans les chapitres du présent rapport, le compte-rendu de son action en matière de développement durable, dont une synthèse se trouve à la fin de ce chapitre.

Les grandes orientations Développement durable

Comme suite au diagnostic des enjeux, il est apparu évident que l'ambition de la DILA d'être l'imprimeur de référence de l'État exigeait d'elle qu'elle soit exemplaire sur son processus d'impression. La SNDD s'articule en effet autour de la définition de neuf défis stratégiques qu'il s'agit de relever. Le premier est de tenir compte de tout le cycle de vie des produits pour aller vers une consommation et une production durables. Il s'agit, pour la DILA, de fournir aux acteurs publics qui font appel à elle des produits aux impacts maîtrisés. C'est donc par là qu'il faut commencer.

Pour transformer cette exigence en démarche d'amélioration continue, il a été proposé une approche « Qualité Développement durable », fondée sur l'analyse des processus impression avec, pour objectifs :

- la satisfaction du client;
- la performance économique;
- la maîtrise des risques;
- l'intégration des exigences du Développement durable, dont l'écoute et la prise en compte des parties prenantes.

Une même approche « Qualité Développement durable » se déclinera sur l'achat responsable, qui constitue le premier volet d'action cité par la circulaire du Premier ministre, datée du 3 décembre 2008 sur l'exemplarité de l'État au regard du développement durable.

De manière plus transversale, une démarche de sensibilisation, d'information et d'implication du personnel au développement durable sert de levier pour asseoir la prise de conscience et encourager les initiatives et les comportements éco-responsables. La DILA considère que cette sensibilisation peut devenir un facteur clé d'innovation et de différenciation menant à une compétitivité et une performance accrues. C'est pourquoi le pôle Développement durable a organisé fin 2010 trois groupes de travail internes réunissant des agents volontaires et concernés, afin d'identifier dans les activités de la DILA des pistes d'amélioration au sens du développement durable, ainsi que des initiatives citoyennes que la DILA pourrait encourager.

Le développement durable s'intègre à l'activité

L'identité de la DILA se construit sur quatre métiers :

- un service public d'édition, de documentation et de diffusion ;
- un industriel imprimeur ;
- un employeur ;
- un commerçant.

Sa démarche de responsabilité se propose de prendre en compte les perspectives de développement durable de chacun de ces quatre métiers, de façon complémentaire. Pour illustrer cette approche, voici quelques exemples de pratiques sur lesquelles la réflexion Développement durable s'est penchée.

Être un **service public responsable**, c'est s'assurer que le citoyen reste au cœur de toutes ses actions et assumer sa mission en intégrant les exigences plus larges de l'État et de la société telles que l'économie de ressources, la limitation des impacts négatifs (sociaux, environnementaux et économiques), la contribution au tissu économique et à l'emploi...



Un enjeu pour la DILA : l'accessibilité des sites internet publics

Internet est devenu l'un des principaux vecteurs d'information. Garantir son accessibilité aux personnes handicapées est primordial pour participer à l'égalité des chances. En ce sens, il s'agit pour la DILA de s'assurer que tout citoyen, quel que soit son handicap éventuel (visuel, auditif, moteur...) puisse accéder à l'ensemble du contenu diffusé sur ses sites.

Être un industriel responsable signifie produire en réduisant les impacts sur l'environnement et ajuster l'utilisation de toutes les ressources aux besoins identifiés. Une sensibilité déjà ancienne et la politique « Qualité Développement durable » du processus d'impression permettent d'aller plus vite et plus loin sur cette mission, répondant ainsi aux attentes grandissantes des donneurs d'ordre.

Le département des impressions pilote cette politique. Sur toute la chaîne graphique, du bureau de fabrication au routage en passant par la conception, le prépresse, le choix du papier, l'impression, la finition et le routage, l'objectif est d'optimiser le processus d'impression pour mieux servir le client en maîtrisant le coût et le niveau de performance environnementale.

Un enjeu pour la DILA : les déchets de l'activité impression

Réduire son impact sur l'environnement signifie en premier lieu être attentif aux déchets produits, avec deux approches : réduire la quantité de déchets et mieux gérer les déchets produits. Les efforts continus menés depuis une dizaine d'années sur la gâche papier montre l'ancienneté de cette préoccupation. L'obtention de la marque *Imprim'Vert*® en 2008, pilotée par le CHS-CT et le département Maintenance et Travaux, témoigne des efforts réalisés en matière de gestion des déchets.

Olivier Garry

Responsable adjoint du département des produits Internet et administration à distance (DPIAD)



Il est en charge du projet accessibilité des sites de la DILA, il expose comment cet enjeu est pris en considération.

« L'accessibilité (...) participe à 100 % à la démarche Développement durable »

« La mise en conformité des sites Internet publics vise à rendre accessibles à tous les publics les données en ligne. Dès 2005, nous faisons du développement durable avant l'heure : le décret de 2009 a officialisé la démarche, mais l'engagement était déjà présent. Cet engagement s'incarne dans le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations) qui définit des critères techniques auxquels nous cherchons à répondre. Des associations de personnes handicapées se font les relais de cette démarche et nous aident à l'améliorer de façon constante. C'est une démarche de co-construction qui répond tout à fait aux attentes du développement durable.

Cette approche, nous l'avons également mise en place en interne dans le but d'homogénéiser les processus de gestion des différents sites de la DILA afin qu'ils répondent tous, d'ici à l'automne 2011, aux critères d'accessibilité. Nous avons ainsi créé, l'année passée, un groupe projet transversal spécifiquement consacré à cette question. Le groupe projet se compose d'un comité de pilotage réunissant les différents départements en charge des sites Internet et d'un groupe technique qui ont travaillé selon deux axes : la mise en place d'une organisation spécifique et homogène, ainsi que la mise en place d'un programme de formation pour les techniciens. Neuf experts ont ainsi été formés à ces critères d'accessibilité entre juin et juillet 2010. On peut dire que sur ce point nous travaillons à l'exemplarité et plusieurs ministères font désormais appel à nous pour un retour d'expérience.

Aussi, même si au départ l'accessibilité pouvait être perçue comme une contrainte supplémentaire dans notre travail, elle nous permet en fait de poser des questions essentielles et réellement bénéfiques, qui apportent une plus-value à nos sites ; ce qui rend notre travail encore plus intéressant et donne davantage de sens à la mission d'intérêt général qu'est celle du service public. Et l'accessibilité, dans son fond comme dans la forme que nous avons choisie pour la traiter, participe à 100 % à la démarche Développement durable de la DILA ... »



Patrick Émond

Responsable du département des Impressions



Il évoque comment le développement durable s'est ancré dans la chaîne de production papier.

« Chacun connaît le difficile positionnement du papier, lorsque l'on parle de développement durable. Et pourtant, c'est finalement un levier. »

« Notre domaine d'activité industrielle est particulièrement concerné par les questions de développement durable puisque nous utilisons beaucoup de papier. Notre prise de conscience s'est inscrite dans la nécessité d'être conforme à quelques règles. Cependant, nous n'avons rien imposé ; mais ce qui aurait pu être perçu comme des contraintes a trouvé naturellement sa place dans un projet global de modernisation. Travailler d'une manière « durable » est devenu aujourd'hui un réflexe, alors que nous n'avions guère cette préoccupation jusque là... »

Nos efforts se sont d'abord portés sur les consommations de papier. Et ce, sur deux axes : une démarche quantitative consistant à réduire les consommations et la gâche – nous avons ainsi réduit le taux de gâche du processus feuille de 10 à 8,7 % en 2010 – et une démarche qualitative, avec notamment la mise en place d'un système de remontée des propositions pour éviter les malfaçons et apporter des améliorations ; cela nous a permis de réduire le nombre de dossiers non-conformes de 118 en 2009 à 84 en 2010. Enfin, nous avons mis en place des démarches, encore non mesurables, telles que l'intensification des certifications, le conseil à nos clients pour réduire le grammage ou le transport, ou encore, la réalisation d'un concept « impression à la demande » qui permettra, dès 2012, de réimprimer des ouvrages épuisés mais dont les ventes annuelles n'auraient jamais permis un tirage.

Chacun connaît le difficile positionnement du papier lorsque l'on parle de développement durable. Et pourtant, c'est finalement un levier. Avec une démarche responsable, ce que nous recherchons, c'est bien l'efficacité du service rendu. Et il ne s'agit que de méthode et d'organisation. Sur toute la hiérarchie de la maison, nous avons bien compris l'importance des enjeux. Nous entreprenons en ce moment un grand virage : nous entrons dans un mode nouveau, avec un objectif qualitatif accentué et des méthodes de production différentes ; non seulement au niveau de notre activité et de nos savoir-faire, mais aussi, et surtout, des résultats de production. »

Un enjeu pour la DILA : la consommation de papier

La DILA a décidé de s'approvisionner en papier exclusivement issu du recyclage ou de forêts gérées durablement. Afin de contrôler la cohérence de cet engagement avec son activité d'imprimeur, elle a entamé une démarche de certification *PEFC*TM (programme international de reconnaissance des certifications forestières) qui doit aboutir en 2011. Elle sera alors en mesure de garantir que le papier industriel utilisé ne participe pas de la déforestation et des déséquilibres écologiques majeurs que celle-ci produit.

Être un employeur responsable signifie être attentif aux impacts de ses décisions sur ses collaborateurs. Ceci implique notamment de donner de la visibilité sur l'évolution des métiers et des compétences de la DILA, d'installer un management collaboratif, d'arbitrer en transparence, de valoriser les compétences et d'entretenir le dialogue social.

Un enjeu pour la DILA : les risques psychosociaux

En 2009, la prise de conscience de l'importance du sujet des risques psychosociaux au travail par le Gouvernement aboutit à un plan d'action d'urgence puis à une ambition d'approfondissement du dialogue social sur la question. Collaborant sur ce sujet depuis 2005 avec les acteurs de la prévention, la DJO et la DDF se sont engagées dans une évaluation des risques psychosociaux, qui a débouché en 2010 sur six actions prioritaires :

- une charte des relations humaines au travail a été distribuée à tous les personnels. Elle est issue d'un travail collectif des personnels ;
- une cellule Médiation au travail a été définie ;
- la cellule mobilité de la DILA a amélioré ses prestations, notamment grâce à l'élaboration par le département des Ressources Humaines d'un premier référentiel des emplois ;
- un process de communication interactive systématique des objectifs a été mis en place pour la DILA, et la démarche est en cours pour la SACIJO ;



- des actions de formation pour la prévention des risques psychosociaux sont programmées à l'attention des professionnels de la prévention et des managers;
- enfin, pour résoudre concrètement les situations pouvant induire des risques psychosociaux, un outil d'évaluation est en cours d'élaboration par le CHS-CT.

Eddy Poppel

Chef adjoint atelier impression SACIJO



Il décrit les différentes démarches entreprises.

« Répondre à notre besoin moral de travailler de façon plus propre »

« Depuis trois ou quatre ans notre métier évolue vers le développement durable avec les nouveaux matériels et la multiplication des normes environnementales; par exemple, sur le recyclage des déchets, la suppression de certains produits et surtout une vigilance accrue quant à l'utilisation des substances dangereuses. Nous sommes demandeurs de ce type de normes et formulons même des recommandations pour leur développement car nous sommes conscients de l'impact de notre activité sur l'environnement et la santé. En 2010, nous avons participé au comité de pilotage pour l'installation d'une nouvelle rotative qui va, pour partie du process, utiliser des encres à ultra-violettes : nous questionnons les constructeurs, notamment sur leur impact environnemental et sanitaire. Aujourd'hui, il y a une nette amélioration de notre activité par rapport à l'environnement et nous voulons évoluer vers une profession plus « verte ». Un autre exemple serait de renforcer les garanties sur le papier. Actuellement nous nous préparons à la certification PEFC, garantissant l'utilisation de papiers issus de forêts gérées durablement. La quasi-totalité du papier utilisé est déjà certifiée, mais nous renforçons les processus de vérification en interne. Ainsi nous répondons non seulement à notre besoin moral de travailler de manière plus propre, mais aussi à une demande croissante des clients.

Marie-Noëlle Dumartin

Infirmière Santé au travail



Elle est membre de la commission technique RPS (Risques Psychosociaux), décrit le cheminement parcouru.

« En tant qu'infirmières ou médecin de Santé au travail, nous nous intéressons aux risques de santé. C'est en cela que nous contribuons à la démarche de développement durable. »

« Il a été décidé, dès 2005, de mener une étude sur les risques psychosociaux au travail. Nous avons pour cela mis en place un comité de pilotage et avons fait appel à un cabinet extérieur qui a programmé les différentes étapes de l'étude. Un premier état des lieux dès octobre 2009 nous a permis d'élaborer la première enquête sous forme d'un questionnaire. Nous avons présenté la démarche au personnel encadrant, notamment pour leur permettre de répondre aux éventuelles questions de leurs collaborateurs. Le questionnaire a ensuite été proposé à l'ensemble des salariés, qui y répondaient de façon volontaire et anonyme. Le cabinet extérieur a analysé les résultats obtenus et nous a fait une restitution dès la fin novembre. Ceci nous a permis de préparer la seconde enquête, ainsi qu'un premier plan de communication en interne. Cette seconde enquête a été menée au travers d'entretiens semi-directifs avec des salariés sélectionnés par tirage au sort. Après que le cabinet nous ait fait part des résultats début 2010, nous les avons rapidement communiqué aux salariés.

L'objectif de cette étude était triple : faire un état des lieux des risques psychosociaux, pouvoir nous situer par rapport à d'autres entreprises sur cette question et surtout mettre en place un plan d'actions à la suite des recommandations formulées par le cabinet extérieur. Le diagnostic posé était que le niveau de stress était « moyen » et le niveau de stimulation « faible ». Pour faire écho à cela, la direction a sélectionné cinq des recommandations formulées par le cabinet externe sur la période 2010-2011. Le comité de pilotage a été maintenu jusqu'à la fin de 2010 afin de mener ces actions à court terme; et depuis, une commission technique a été créée au sein du CHS-CT pour prendre le relais. Nous travaillons de concert avec les services concernés par ces actions, comme celui de la formation par exemple. En outre, l'assistante sociale du personnel et moi-même allons être formées à la certification de la médiation au travail, et les autres personnes du comité de pilotage seront sensibilisées à la question.

Dans le milieu du travail, nous faisons face à toutes sortes de risques professionnels. En tant qu'infirmières ou médecin de Santé au travail, nous nous intéressons aux risques de santé. C'est en cela que nous contribuons, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, à la démarche de développement durable : nous participons à la prévention par la collecte de données et leur analyse, en respectant la réglementation. Mais nous allons aussi au-delà puisque nous formulons également des propositions d'actions.»



Philippe Escuredo

Secrétaire du CHS-CT



Il présente le plan d'actions mis en place.

« Le bien-être au travail, ça n'est pas une utopie. »

« Dès 2005 nous avons décidé de mener une étude sur les risques psychosociaux au travail. À la suite de changements dans quelques services, et notamment des mutualisations qui induisaient des mutations, nous avons estimé nécessaire de renforcer notre rôle d'écoute, d'analyse et de médiation. Certains salariés nous faisaient part de questions restées sans réponses et nous avons souhaité formaliser avec la direction une démarche de prise en compte de ces interrogations. Ainsi une étude a été menée par un cabinet extérieur et un comité de pilotage, composé de Santé au travail, de la Sécurité, de représentants des personnels et du CHS-CT, de l'assistante sociale, du responsable RH et des directions, s'est mis en place en 2008. Ce comité a établi un plan d'action en plusieurs étapes : une charte des relations humaines a été rédigée et distribuée, la fonction de médiation au travail a été définie, un référentiel d'emploi des compétences a été mis en place et surtout, dès 2011, les responsables de département vont suivre des formations pour les sensibiliser à ces questions. Les managers doivent prendre la pleine mesure de leur rôle au sein de leur service, vis-à-vis de leurs collaborateurs. L'idée est de faire passer le message : le bien-être au travail ça n'est pas une utopie. Plus on en parle et mieux c'est ! Il faut faire prendre conscience que ces préoccupations existent : le développement durable, ce n'est pas seulement l'environnement, le papier, le carbone... mais c'est aussi le social. Tout est lié. Il nous faut adopter une approche globale : prendre en compte à la fois le côté technique du travail et les risques psychosociaux induits. Dans cette optique, la démarche Développement durable constitue un levier pour intégrer la question de manière transversale. »

Être un commerçant responsable, c'est proposer des produits et services de qualité, établir une relation durable avec ses fournisseurs, faire preuve de loyauté dans ses pratiques de marketing ou de publicité.

Un enjeu pour la DILA : des achats responsables

En sa qualité d'acteur économique, la DILA a un impact sur l'activité de nombre de ses fournisseurs et, par leur intermédiaire, sur toute une filière d'approvisionnement. Une démarche d'achats responsable repose sur deux logiques. En premier lieu, l'amélioration continue de la relation avec les fournisseurs contribue à une meilleure collaboration, à la construction de synergies et souvent à une capacité d'innovation plus importante. En second lieu, l'introduction de critères de responsabilité dans les cahiers des charges, devenue une exigence du code des marchés publics, demande au fournisseur d'intégrer lui aussi le développement durable à son activité. Et de fil en aiguille, c'est toute la filière d'approvisionnement qui se responsabilise.

Comme pour l'impression, et conformément à la circulaire du Premier ministre déjà citée, la DILA a décidé de mettre en place une démarche « Qualité Développement durable » de la commande publique, visant à améliorer ses pratiques tout au long du processus achat, de la définition du besoin à la livraison de la commande.

Un enjeu pour la DILA : l'intégration du développement durable aux offres clients

La DILA se positionne comme l'imprimeur de référence de l'État. Conseiller ses clients dans la formulation de leur besoin de manière à tenir compte des enjeux du développement durable est de ce fait une mission qu'elle doit mener. C'est pourquoi le bureau de fabrication du département Impressions met à contribution son expertise notamment en matière de choix de supports, de qualité d'impression et de reliure.



Patricia Kouddo

Responsable pilotage,
stratégie et études juridiques
au sein du département services généraux



Elle explique les débuts de la démarche engagée.

« Questionner nos pratiques pour obtenir
un bénéfice concret et rapide »

« Le développement durable dans les marchés publics est un enjeu de taille. Nous avons décidé de l'appréhender de manière rationnelle, en réfléchissant à ce que nous faisons, en prenant notre temps pour répondre au mieux aux attentes grandissantes. Aussi, nous avons commencé par intégrer la démarche dans les marchés où elle nous apparaissait comme évidente. En 2010 nous avons travaillé selon trois axes : nous avons servi les marchés dont l'objet relève intrinsèquement du développement durable comme le marché des rognures ; pour d'autres marchés nous avons introduit des critères de développement durable dans les appels d'offre, comme pour l'entretien des locaux ou les prestations de traiteur pour lesquels nous avons principalement insisté sur le respect des normes sanitaires et les aspects sociaux ; enfin nous avons introduit des clauses d'exécution développement durable dans certains marchés comme pour le papier, les fournitures de bureau et leurs emballages, ou encore l'entretien des espaces verts. Finalement, même si le développement durable a pu être appréhendé dans un premier temps comme une charge supplémentaire, il rend notre travail encore plus passionnant et nous sentons vraiment le bénéfice dans ses applications concrètes. Nous essayons de concilier l'urgence des exigences en matière de développement durable avec notre envie et le besoin de bien faire les choses. Nouveauté dit questionnement : prendre du recul sur nos façons de faire pour nous améliorer en continu, ainsi nous pouvons nous approprier la démarche. »

Un enjeu pour la DILA : l'écoute d'une partie prenante essentielle, le client

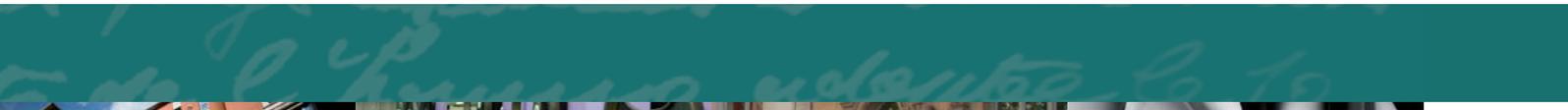
La qualité de la relation client des services de la DILA est reconnue et est de plus en plus saluée par des récompenses : le 25 février 2010, le site de Légifrance (legifrance.gouv.fr) a gagné le Trophée 2010 Stratégies Qualiweb dans la catégorie Sites Publics. Les trophées Stratégies Qualiweb distinguent les 50 meilleurs sites Internet de l'année pour leur relation client en ligne, et Légifrance se classe au 7^e rang toutes catégories confondues.

En guise de conclusion...

S'il est porté par le management, le développement durable à la DILA est l'affaire de tous dans les pratiques professionnelles.

Dans une démarche de concertation et d'action collective, encore en cours de formalisation, il se conçoit comme un facteur de croissance et d'amélioration continue. Ainsi, les acteurs et les départements impliqués par la feuille de route ont à cœur de décliner ensemble les orientations données en un plan concret, dont ils planifient les actions et pour lequel ils définissent les indicateurs de mesure de progrès.

La démarche de développement durable de la DILA se veut un engagement dans la durée. Elle est ancrée dans la gestion quotidienne de ses activités.



ÊTRE UN SERVICE PUBLIC RESPONSABLE

- Information du citoyen :
 - > mise à disposition de contenu de documentation au profit de sites d'information ayant une visée pédagogique ;
 - > numéros dédiés aux enjeux du développement durable – revues Cahiers français, Problèmes économiques, Documentation photographique et Des Etudes.
- Information des usagers : initiation du public à l'utilisation des ressources disponibles sur internet.
- Nouvelle signalétique sur le site *boamp.fr* permettant d'identifier les marchés intégrant des critères sociaux ou environnementaux.
- Lancement d'un plan d'adaptation des sites internet de la DILA aux nouvelles recommandations du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations, garantissant l'accessibilité des sites internet à tous, y compris aux personnes handicapées, quel que soit le matériel ou le logiciel utilisé. En 2010, *www.info-financiere.fr* a été le premier site diffusé par la DILA à bénéficier de cette accessibilité améliorée.
- Participation à l'élaboration et à la rédaction d'un guide de pratiques d'édition responsable dans le cadre du projet Calypso du service des achats de l'Etat (SAE).
- Mise en place d'une infrastructure de téléphonie énergétiquement économe qui adapte automatiquement la consommation des postes téléphoniques à l'usage et au modèle.
- Travail transversal d'amélioration des réponses aux usagers visant à délivrer une information adéquate sous le format adapté.
- Consolidation des outils de diffusion afin d'assurer l'offre d'information en version dématérialisée – support complémentaire au papier, choisi en fonction des besoins identifiés.

ÊTRE UN INDUSTRIEL RESPONSABLE

- Lutte contre le gaspillage :
 - > diminution des erreurs de production (84 dossiers en 2010 contre 118 en 2009) ;
 - > diminution de la gâche papier feuille qui passe en un an de 10% à 8,7% ;
 - > mise en place d'un plan de production et de commercialisation pour ajuster les volumes produits à la demande.
- Reconduction du label Imprim'vert®, garantissant une bonne gestion de nos déchets industriels depuis 2008.
- Lancement des travaux de mise en conformité aux référentiels garantissant l'utilisation de papier issus de forêts gérées durablement et/ou recyclé.
- Lancement d'une politique « Qualité Développement durable Impression » visant à intégrer de manière systématique les enjeux développement durable aux processus industriels.

SYNTHÈSE DES ACTIONS DÉVELOPPEMENT DURABLE MENÉES EN 2010

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

- Au département des Ressources humaines**
 - Actions pour la cohésion sociale dans le contexte de la fusion : dialogue social, temps de travail, rémunérations.
 - Mise en place d'une gestion prévisionnelle des effectifs, de l'emploi et des compétences (GPEEC).
 - Déploiement d'un plan de prévention des risques psychosociaux.
 - Développement de la communication RH par des outils renouvelés.
- Au sein des autres départements**
 - Issue du dialogue social, création en 2009 du métier de « routeur brochure ».
 - En 2010, mise en place d'un plan de formation triennal permettant de faire monter en compétence le personnel concerné : 33 agents formés, 11 jours de formation par agent en moyenne.
 - Mise en place d'une formation sur l'évolution du web et sur les techniques d'écriture sur ce support afin d'accompagner l'évolution professionnelle des documentalistes.
 - Consolidation de la démarche d'accompagnement managérial au sein du département des Systèmes d'information: activité permanente d'un référent RH travaillant notamment sur l'évolution des métiers, le suivi des formations et l'accompagnement de la mutualisation des personnels suite à la fusion.
 - A l'occasion du transfert des centres d'appels ministériels sur le site de Metz, amélioration des conditions de vie au travail des salariés (espace restauration, amélioration acoustique, éclairage).

ÊTRE UN COMMERÇANT RESPONSABLE

- Mise en place d'un pilotage Développement durable au sein du pôle Commande publique**
 - Introduction dans 10 de nos marchés de spécifications éco-responsables dans l'expression des besoins.
 - Sélection des candidatures présentant des capacités et/ou certificats éco-responsables (environnementaux et/ou sociaux) (3 marchés).
 - Notification de marchés présentant des labels éco-responsables (marché de papiers bureau, journal et offset avec labels FSC, PEFC ou équivalent ; marché de fournitures informatiques avec labels Energy Star ; marché traiteur avec labels NF Environnement et Ecolabel Européen) (3 marchés).
 - Conditions d'exécution comportant des éléments à caractère social ou environnemental et prenant en compte les objectifs de développement durable (6 marchés).
 - 28 de nos fournisseurs appartiennent au secteur de l'économie sociale et solidaire (ateliers protégés pour les travailleurs handicapés ou aide à la réinsertion professionnelle).
- Au sein des autres départements**
 - Activité de conseil aux clients éditeurs sur la spécification de leur commande de façon à éviter le superflu.
 - Respect des règles de la CNIL pour la gestion de notre base clients et nos opérations d'e-mailing.
 - Rationalisation des actions de communication grâce à une identification plus fine des cibles.



Direction de l'information légale et administrative

26 rue Desaix - 75015 Paris
Téléphone : 01 40 58 75 00
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

