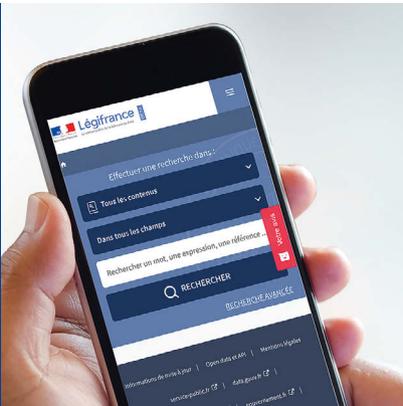
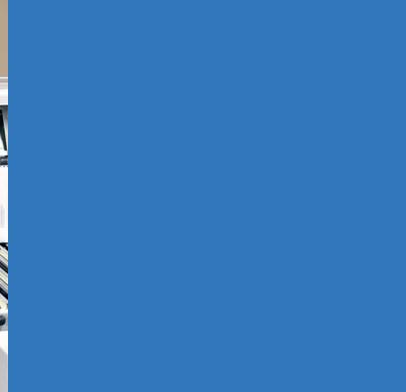




RAPPORT D'ACTIVITÉ

Direction de l'information
légale et administrative

2020



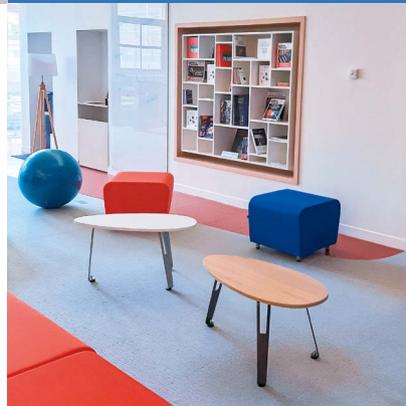
Légifrance

Le service public de la diffusion du droit

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

Vie publique
Au cœur du débat public



RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2020

Direction de l'information
légale et administrative

Sommaire

5 | Trois questions à...

9 | 2020...

9 en chiffres

10 en trois actes

12 en dates clés

15

LA DIFFUSION LÉGALE

16 L'accès au droit

19 La transparence économique et financière

23

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

24 Le site officiel de l'administration française

27 Le centre d'appels interministériel

29

LE DÉBAT PUBLIC, LES ÉDITIONS, L'IMPRIMERIE

30 Le débat public

32 Les éditions

38 L'imprimerie

41

LES FONCTIONS TRANSVERSES

42 Les systèmes d'information

44 La communication

48 Le secrétariat général

48 L'appui au pilotage et les affaires juridiques

49 Les ressources humaines

54 Les affaires financières

55 L'agence comptable

56 La logistique, l'immobilier et les services

59

ANNEXES

61 Statut, missions

61 Textes de référence

62 Organigramme



Trois
questions à...



ANNE DUCLOS-GRASIER

Directrice de l'information légale et administrative

2020, votre année de prise de fonction, aura été marquée par la crise sanitaire de la Covid-19. Comment la DILA a-t-elle géré la situation ?

La DILA a fait face, en assurant la continuité de ses missions essentielles, en s'adaptant avec le plus de réactivité possible aux consignes sanitaires, en veillant à la sécurité et la santé de son personnel et en recherchant dans ces circonstances exceptionnelles des leviers de progrès. Le premier confinement a été une contrainte mais également une opportunité pour développer notre capacité à travailler à distance de manière massive. Si nous avons dû fermer notre imprimerie et nos services d'accueil téléphonique temporairement, nous avons su collectivement agir afin de permettre à l'ensemble de nos activités régaliennes de fonctionner. Le *Journal officiel* est ainsi paru normalement selon son rythme quasi-quotidien (du mardi au dimanche) et a compté dix publications exceptionnelles (week-end, jours fériés) pendant l'état d'urgence sanitaire ; mais, surtout il a été entièrement réalisé à distance, une première dans son histoire. La consolidation des textes majeurs liés à la Covid a été réalisée le jour même de leur publication, tandis que nos équipes de rédaction poursuivaient leurs travaux sur service-public.fr et vie-publique.fr.

La DILA a ainsi répondu aux attentes des usagers, particulièrement en matière d'information sur les mesures de lutte contre la pandémie ou de réalisation de démarches en ligne pendant la fermeture des services publics, qui s'est traduit

par une audience de nos sites dépassant les 602 millions de visites directes cumulées en 2020.

Nous avons beaucoup progressé au cours de l'année 2020 et sommes désormais capables de poursuivre en sécurité nos activités industrielles sur site et d'exercer toutes les autres en télétravail à temps complet. Je tiens à cette occasion à saluer le travail et la résilience des équipes de la DILA, qui sont restées mobilisées et motivées tout au long de cette année si particulière.

Comment estimez-vous l'état d'avancement de vos projets sur l'année ?

Malgré les contraintes liées à la crise, les grands projets inscrits à notre plan stratégique ont avancé à bon rythme. Le site Légifrance modernisé a été ouvert en septembre 2020. Depuis lors, les améliorations se sont poursuivies avec la mise en œuvre d'évolutions continues intégrant les retours des usagers. Des évolutions importantes des applications de la chaîne de production normative et de leur infrastructure d'hébergement ont été engagées, intégrant des montées de version technique, des améliorations ergonomiques ou fonctionnelles et des investissements importants sur le cœur de réseau. Des évolutions ont également été intégrées en continu sur le site service-public.fr qui demeure, 20 ans après sa création, l'un des sites les plus consultés de la sphère publique (plus de 426 millions de visites en 2020). La diffusion des

données et l'interconnexion des services publics entre eux ont fait également l'objet de développements avec d'autres organismes publics. C'est le cas de la plateforme d'échange et de confiance (PEC) utilisée pour les démarches en ligne et actuellement opérée par la DILA qui va être reprise et modernisée sous la forme d'un hub par la DINUM. Une expérience basée sur l'intelligence artificielle a également été lancée pour optimiser le traitement des mails adressés par les usagers des sites de la DILA. Le nouveau site vie-publique.fr est monté en puissance en 2020 avec près de 20 millions de visites sur l'année. L'activité éditoriale s'est poursuivie, à un niveau comparable à celui de 2019, malgré les contraintes liées à la crise sanitaire.

Quelles sont les prochaines étapes pour 2021 ?

Nous débutons 2021 plus forts de l'expérience collective de cette crise sanitaire. Au-delà de l'adaptation permanente de notre organisation de travail aux évolutions de celle-ci, nous sommes fortement mobilisés par la construction de notre plan stratégique DILA 2024 à laquelle nous associons nos agents en mode collaboratif. Parmi les projets majeurs de ce nouveau plan, figure notamment la conception d'une application intégrée sur toute la chaîne normative, autrement dit, toute la « chaîne de production » des lois, des décrets, des arrêtés, etc. et associant toutes les parties prenantes, notamment les ministères, le secrétariat général du Gouvernement, le Conseil d'État, la DILA elle-même, etc. Il s'agit donc d'un nouveau projet informatique et métier qui débutera en 2021 et sera très structurant pour les prochaines années.

En outre, nos efforts vont se poursuivre pour simplifier l'utilisation du site service-public.fr. L'objectif est de conquérir les

publics éloignés du numérique ou de l'administration, tels que les seniors, les personnes ayant des difficultés avec la langue française ou tout simplement, ceux qui ne sont pas à l'aise avec les démarches administratives. Notre projet pilote de fiches d'informations présentant les étapes des démarches administratives de manière chronologique et simplifiée va être industrialisé au vu des résultats positifs mesurés auprès des usagers en fin d'année 2020.

A côté de la diffusion du droit et de l'administration en ligne, nous souhaitons mieux faire connaître notre mission de faire vivre le débat public grâce à vie-publique.fr et à l'ensemble des publications éditées sous la marque La Documentation française, en renforçant notamment la synergie du numérique et du papier. Depuis l'ouverture de la version rénovée de vie-publique.fr, le site a vu son audience fortement progresser. Des axes d'amélioration existent pour rendre le site encore plus attractif afin d'attirer davantage les jeunes publics, lycéens et étudiants. Enfin, nous allons continuer le chantier de modernisation et d'optimisation de nos publications papier.

Nous poursuivons par ailleurs l'ouverture de nos données en *opendata* avec l'accès, à compter de mi 2021, à l'ensemble des données de nos sites d'annonces économiques *via* des API. En termes de procédures et d'outils internes, les équipes seront mobilisées en transversalité sur le chantier majeur de refonte de notre système de management des ressources humaines et de son système d'information.

Les projets sont donc nombreux et les agents de la DILA seront, je le sais, au rendez-vous, avec en ligne de mire, des services publics toujours plus efficaces et plus simples pour les usagers.



602,9

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



47,4

millions de Cerfa
téléchargés



885 520

abonnés à la lettre
hebdomadaire
de *service-public.fr*



2,9

millions d'annonces
commerciales
en accès libre



7

millions de comptes
personnels ouverts
sur *service-public.fr*

Fréquentation des principaux sites internet

<i>Service-public.fr</i>	426,5 millions de visites	925 millions de pages vues
<i>Legifrance.gouv.fr</i>	145,3 millions de visites	528 millions de pages vues
<i>Vie-publique.fr</i>	19,5 millions de visites	34 millions de pages vues
<i>Bodacc.fr</i>	5,1 millions de visites	36 millions de pages vues
<i>Boamp.fr</i>	3,3 millions de visites	17 millions de pages vues
<i>Journal-officiel.gouv.fr</i>	2,7 millions de visites	12 millions de pages vues

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

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

2020



EN CHIFFRES

(au 31 décembre)

- **542** collaborateurs (dont **42** agents mis à disposition au centre d'appels interministériel de Metz) et **145** salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des Journaux officiels (SACIJO) travaillant exclusivement pour la DILA
- **35916** textes législatifs et réglementaires diffusés
- **108507** abonnés au sommaire du *Journal officiel* de la République française
- **2,9** millions d'annonces légales publiées
- **5** millions de démarches en ligne réalisées sur *service-public.fr*
- **7** millions de comptes personnels sur *service-public.fr*
- **138646** appels téléphoniques traités par le centre d'appels interministériel (CAI)
- **181653** courriels traités
- **266** nouveaux titres aux éditions *La Documentation française*
- **15600** rapports publics en ligne
- **173,2 M€** de recettes
- **135 M€** de dépenses

▶ 2020 EN TROIS ACTES

La crise sanitaire de la Covid-19

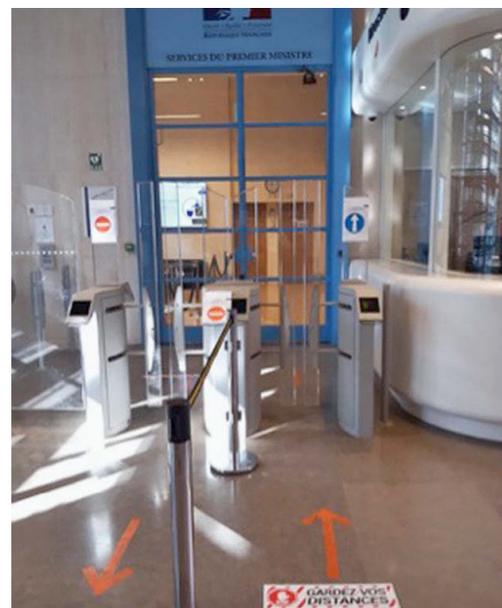
Assurer la continuité des services régaliens

La DILA a su adapter, avant même le premier confinement et en un temps record, ses équipes et son organisation pour produire à distance le *Journal officiel*.

Par ailleurs, la mise à jour des démarches et des informations administratives essentielles aux usagers au quotidien ont été opérées quasiment en temps réel et à distance sur les sites *service-public.fr* et *vie-publique.fr*.

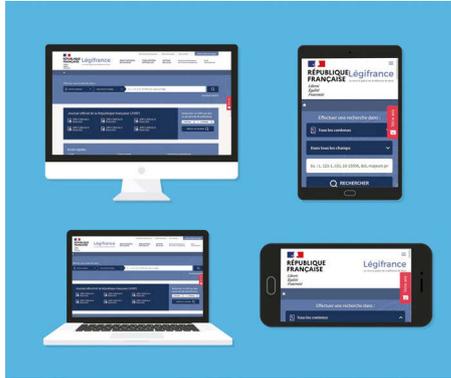
La production éditoriale de La Documentation française, relative à la présentation des politiques publiques, a maintenu un rythme soutenu.

Un travail et un effort collectifs qui ont contribué à franchir la barre des 600 millions de visites sur l'ensemble des sites de la DILA.



La mise en ligne du nouveau *Légifrance*

Pour un accès modernisé au service public de la diffusion du droit



Décidée par le Premier ministre avec l'objectif de faciliter l'accès au droit, la modernisation du site *Légifrance* a été conduite sous la responsabilité du secrétaire général du Gouvernement, la DILA intervenant en qualité de maître d'œuvre. Le site a d'abord été ouvert en version test dite *bêta* en octobre 2019 pour recueillir l'avis et les attentes des usagers. Onze mois après cette mise en production et la prise en compte de plus de 4 000 retours usagers, le site *Légifrance* modernisé a été mis en ligne le 12 septembre 2020. La co-construction se poursuit sur la base des échanges permanents avec les usagers, néophytes comme professionnels du droit, avec des évolutions régulières et des améliorations de version en continu.

L'obtention de la double labellisation *Égalité-Diversité*

Pour prévenir tout traitement inégalitaire ou discriminatoire au regard des 25 critères définis par la loi

En octobre 2017, les services du Premier ministre se sont engagés dans la démarche de labellisation *Égalité-Diversité*. Délivrés par l'AFNOR, ces deux labels reconnaissent et font connaître les bonnes pratiques mises en place en faveur de l'égalité et de la diversité.

Après l'attribution du label *Égalité* professionnelle entre les femmes et les hommes en septembre 2020, l'obtention du label *Diversité* à l'issue de la commission d'attribution du 15 décembre concrétise un engagement qui s'est traduit en objectifs concrets et la volonté d'exemplarité des services du Premier ministre. La DILA s'engage à son niveau et contribue à l'accompagnement et à la déclinaison des orientations et processus fixés par les labels.



Les services du Premier ministre s'engagent !

► 2020 EN DATES CLÉS

Janvier

- Nomination de Madame Anne Duclos-Grisier, directrice de la DILA
- La DILA fête ses 10 ans

Février

- Un million d'inscriptions sur les listes électorales faites en ligne sur *service-public.fr* pour les municipales 2020
- Audits pour la labellisation Égalité professionnelle femmes-hommes
- Mise en place de la cellule de crise Covid-19

Mars

- Déclinaison de la nouvelle marque État sur l'ensemble des sites et produits
- Premiers podcasts « *L'actualité de la vie publique* » proposés par *vie-publique.fr*

14 mars : première réalisation à distance du *Journal officiel*

17 mars : premier confinement

- Fermeture du site de Desaix, arrêt de l'imprimerie et fermeture du centre d'appels interministériel de Metz (CAI)



- Travail à distance pour assurer la continuité des services régaliens assurés par la DILA
- Adaptation de la communication interne pour rester en proximité des personnels



- Record de fréquentation pour *Légifrance* : 18 millions de visites mensuelles et pour *service-public.fr* : 37,8 millions

Avril

- *Resultats-services-publics.fr* accessible depuis l'annuaire de *service-public.fr*
- Mise en place d'un dispositif de questions-réponses aux usagers par messagerie par les agents du CAI

Mai

- École de la DILA : formation en ligne sur l'égalité professionnelle femmes/hommes





– Les quatre derniers numéros de *Cahiers français* et de *Questions internationales* rendus exceptionnellement consultables gratuitement sur vie-publique.fr

4 mai : mise en production de l'application *SIGNALE*, application de traitement des amendements législatifs

11 mai : première phase du déconfinement : reprise progressive de l'activité sur site pour l'imprimerie et le CAI
– Le cap des 500 000 demandes d'actes d'état civil franchi sur service-public.fr

Juin

– Phase 2 du déconfinement : retour progressif des agents sur site
– Validation du schéma directeur informatique pluriannuel

Juillet/Août

14 juillet : impression du livret officiel réalisé pour la Fête nationale

Septembre

12 septembre : mise en ligne du *Légifrance* modernisé

26 et 27 septembre : concerts de Nicolas Frize, artiste en résidence à la DILA
– 7 millions de comptes personnels ouverts sur service-public.fr



Octobre

1^{er} octobre : inauguration du DILAb, nouvel espace de travail collaboratif sur le site de Desaix

– Le cap des 350 millions de visites sur service-public.fr est franchi
– *Service-public.fr* a 20 ans



Novembre

19 novembre : la DILA se mobilise pour une édition du *Duoday* adaptée aux contraintes sanitaires



– Mois de l'innovation publique : la DILA organise et participe en version dématérialisée *via* des séminaires en ligne

Décembre

12 décembre : participation au forum de l'emploi *Tech*

– Traduction en langue anglaise pour les fiches Vos droits de service-public.fr
– Mise en ligne de la démarche d'assistance aux demandes d'autorisation d'urbanisme (ADAU)



La diffusion légale



L'accès au droit
La transparence économique
et financière

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

- la publication des lois et actes administratifs : article 1^{er} du code civil;
- la publication du compte rendu intégral des débats des assemblées parlementaires : article 33 de la Constitution du 4 octobre 1958;
- l'exploitation du site legifrance.gouv.fr : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet.

L'accès au droit

« L'implication des équipes pour la parution du Journal officiel à distance, au quotidien, dans le contexte de crise du coronavirus a été totale. Les travaux de consolidation du droit ont été également menés en temps réel par les agents. Ainsi, les missions régaliennes de l'accès au droit ont été assurées sans interruption, pour notre plus grande fierté. »

Ève-Anne Calvar, responsable du département de l'information régalienne et économique



Le Journal officiel de la République française (JORF)

Avec 35 916 textes, le nombre des textes publiés au JORF est sensiblement proche de 2019 (- 2,1%), le nombre de pages publiées est quasi-stable avec 76 391 pages. La part des textes à publier « en urgence » (dès le lendemain) progresse logiquement au vu du contexte (76,7% contre 72,1% en 2019).

Désormais 108 507 abonnés reçoivent, chaque matin, par mél, le sommaire électronique interactif. C'est 20% de plus qu'en 2019.

La rubrique la plus importante en volume de textes publiés est toujours celle des textes généraux (11 080 textes), avant celle des mesures nominatives (10 127 textes) suivie des annonces judiciaires et légales (5 900 textes) et des textes des juridictions et autorités administratives indépendantes (2 422), puis celle des informations parlementaires (2 058) des avis et communications (2 038 textes).

Le JORF	2020	2019
Textes publiés	35 916	36 681
Volumétrie pages PDF	76 391	76 522
Horaire moyen de réception du sommaire	1h53	1h25
Les délais de publication		
dits de rigueur (i. e. à publier sous 24 heures)	25,6%	18,70%
dits urgents (2 à 4 jours)	51,1%	53,40%
dits sans priorité (publiés sous 5 jours)	23,3%	27,90%

Rubriques	2020	2019
Textes généraux	30,8%	29,4%
Mesures nominatives	28,2%	29,4%
Annonces judiciaires et légales	16,4%	13,9%

Répartition de la volumétrie des textes

Nature	2020	2019
Lois (dont ratification)	59 lois	71 lois
Arrêtés	48,4%	48,7%
Avis	8,4%	9,0%
Décrets	10,7%	10,3%
Décisions	6,5%	5,7%

Nature des textes et évolution

Les ministères sont à l'origine de 24 916 textes, soit 69,4%. Les trois premiers émetteurs de texte en 2020 restent le ministère de la justice (19,5%), suivi du ministère des solidarités et de la santé (11,8%) et le ministère chargé du travail (9,2%).

Les autorités administratives indépendantes ont fait publier 2 268 textes, soit 6,3%. Le Conseil supérieur de l'audiovisuel avec 1 400 textes représente 61,7% de l'activité, suivi par la Commission de régulation de l'énergie (151 textes, 6,7%).

Les juridictions ont émis 154 textes : le Conseil constitutionnel (60 textes, 39%), le Conseil d'État (41 textes, 26,6%), la Cour des comptes (40 textes, 26%).

Les émetteurs de textes	2020	2019
Les ministères	69,4%	72,6%
Ministère de la justice	19,5%	19,1%
Ministère des solidarités et de la santé	11,8%	10,0%
Ministère chargé du travail	9,2%	7,9%
Ministères économiques et financiers	8,9%	6,2%
Ministère de l'intérieur	8,7%	6,6%
Ministère chargé de l'écologie	7%	5,2%
Ministère chargé de l'agriculture	5,9%	5,9%
Les autorités administratives indépendantes	6,3%	5,1%
Conseil supérieur de l'audiovisuel	61,7%	54,9%
Commission de régulation de l'énergie	6,7%	8,9%
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution	5,3%	7,5%
Les juridictions	0,4%	0,5%
Conseil constitutionnel	39%	45,8%
Conseil d'État	26,6%	30,3%
Cour des comptes	26%	14,4%

L'activité de publication des éditions parlementaires représente 45 317 pages (pour 58 798 en 2019), soit une baisse de 22,9%, qui s'explique par l'arrêt de la publication des amendements dans les comptes rendus intégraux du Sénat :

- **Assemblée nationale** : 17 108 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 9 769 pages pour les questions-réponses ;
- **Sénat** : 12 034 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 6 406 pages pour les questions-réponses.

Les éditions parlementaires	2020	2019	2020/2019
Assemblée nationale	26 877	30 321	- 11,36%
Comptes rendus intégraux des débats	17 108	18 742	- 8,72%
Questions-réponses	9 769	11 579	- 15,63%
Sénat	18 440	28 477	- 35,25%
Comptes rendus intégraux des débats	12 034	22 064	- 45,46%
Questions-réponses	6 406	6 413	- 0,11%
Total éditions parlementaires	45 317	58 798	- 22,93%



Thomas Siccardi, signataire au sein de l'équipe de la rédaction du Journal officiel du département de l'information régaliennne et économique, revient sur son expérience pendant le premier confinement.

Réaliser un Journal officiel (JO) à distance s'est concrétisé en un temps record. Comment les équipes ont-elles vécu cette première expérience ?

Les choses sont allées très vite. Nous avons initialement programmé de nous relayer et de faire tourner l'ensemble des membres de la rédaction entre le 12 et le 20 mars. Puis, à la suite de l'annonce du confinement général, nous avons tous dû travailler à distance. Cela est inédit : personne n'avait imaginé pouvoir produire le JO « à la maison ». L'ensemble des agents, des secrétaires de rédaction aux rédacteurs en chef, ont été équipés rapidement et ont travaillé avec la conscience que la parution du Journal officiel était essentielle.

Quels ont été vos premiers constats ? Comment avez-vous adapté cette production un peu particulière avec l'arrivée de textes extrêmement tardifs ?

Le premier défi a été de trouver un mode de communication suffisamment souple et interactif avec l'équipe. D'un point de vue organisationnel, chacun savait ce qu'il avait à faire durant son service, notamment grâce aux plannings fonctionnels et aux échanges très réguliers. En fonction de la charge, nous nous répartissions le travail assez naturellement. La rédaction du JO est un service qui sait s'adapter aux différents événements politiques (changements de mandature, remaniements), juridiques (JO de fin d'année) ou sociétaux (attentats) qu'ils soient programmés ou non, l'épidémie de la Covid-19 en est un.

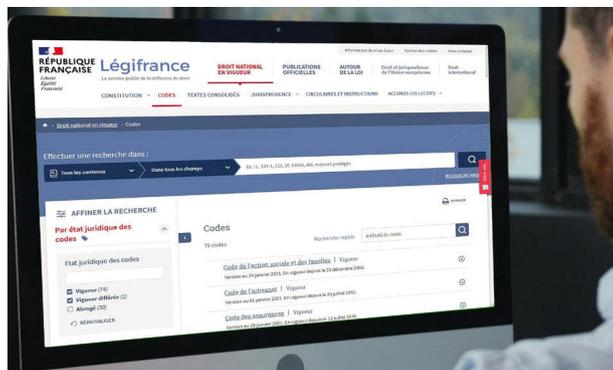
Pour la partie de l'équipe amenée à boucler le Journal officiel chaque nuit, nous avons convenu de nous répartir la signature du JO le plus fréquemment possible – un exercice spécifique avec des réceptions de textes extrêmement sensibles entre minuit et 1h30 du matin.

Cette expérience a été dense pour chacun d'entre nous mais nous savons désormais que nous sommes en capacité de gérer des situations complexes et atypiques pour maintenir la production du Journal officiel de la République française.

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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit et en liaison avec le secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale de *Légifrance*, la DILA exploite le site *Légifrance*, assure la consolidation des codes, lois et règlements, et alimente les bases de données conventionnelles. *Légifrance* permet ainsi d'avoir accès aux actes à caractère normatif comme les codes, les lois, ainsi qu'aux actes à caractère réglementaire émanant des autorités de l'État, présentés consolidés, c'est-à-dire tels qu'ils résultent de leurs modifications successives.

En 2020, les équipes ont consolidé 41,6% des lois et textes généraux publiés au *Journal officiel* (47 lois, 125 ordonnances, 1551 décrets et 2902 arrêtés). S'y ajoute un nouveau code, celui de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.



La fréquentation du site est en hausse régulière depuis sa création et a enregistré une forte progression de son trafic en 2020 avec plus de 145 millions de visites (+ 17% par rapport à 2019). Le cap

des 140 millions de visites a ainsi été franchi pour la première fois avec un résultat supérieur aux prévisions. Cette augmentation s'explique principalement par le contexte épidémique de la Covid-19 avec des pics de consultation inédits au *Journal officiel* électronique corollairement à la publication des textes sur les mesures sanitaires.

La DILA assure également l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à

l'accessibilité du site *Légifrance*. 15749 réponses ont été adressées aux internautes, représentant une très forte augmentation de 42,1% par rapport à 2019, principalement liée à la sortie de la nouvelle version du site *Légifrance*.

Mise en ligne du site *Légifrance* modernisé

Décidée par le Premier ministre avec l'objectif de faciliter l'accès au droit dans toutes ses expressions (lois, codes, décrets, conventions collectives et accords d'entreprises, jurisprudences, etc.), la modernisation de *Légifrance*, lancée en 2017, a été menée sous la responsabilité du secrétariat général du Gouvernement et de la DILA, intervenant en qualité de maître d'œuvre. Créé en 2002, avec une refonte initiée en 2008, le site *Légifrance* n'était plus adapté aux usages numériques d'aujourd'hui et aux évolutions techniques nécessaires à sa pérennité et à la sécurisation de ses systèmes.

- Une co-construction en méthode agile

La mise à jour technique du site et la prise en compte des besoins nouveaux ont sous-tendu cette modernisation. Les attentes des utilisateurs de *Légifrance*, qu'ils soient professionnels du droit ou non, ont guidé chaque étape de ce projet, avec le soutien d'un panel d'experts et de non-experts. Les tests menés ont ainsi permis de définir de nouvelles fonctionnalités ainsi que des voies d'amélioration de celles déjà existantes.

- De nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services

Dans le cadre de son projet de modernisation, la nouvelle version de *legifrance.gouv.fr* a été officiellement ouverte le 7 octobre 2019 en version test dite *bêta* par le Secrétaire d'État au numérique. Désormais consultable en mobilité, cette version modernisée de *Légifrance* s'est traduite notamment par :

- une ergonomie repensée, afin de proposer un parcours utilisateur facilité et un graphisme épuré dans le respect des normes d'accessibilité ;
- de nouveaux services comme le *ChronoLégi* qui permet la comparaison de textes, la recherche transverse multi-fonds, etc. ;
- l'ajout de nouveaux contenus dont la mise à disposition des versions numérisées et océrisées des *Journaux officiels* depuis 1869 ;
- la prise en compte nativement de l'*opendata*, le site modernisé ayant été construit sur des interfaces de programmation d'application API (*application programming interface*) de consultation qui facilitent la réutilisation des données.

Après près d'un an en version test, la version modernisée du site a été ouverte en lieu et place de la version précédente, le 12 septembre 2020.



Un processus d'amélioration continue en lien avec les remontées usagers

- La première partie de l'année 2020 a permis d'améliorer le site *Légifrance* modernisé encore en mode de développement : des correctifs ont ainsi été apportés en s'appuyant sur les retours usagers de la version *bêta* (plus de 4000 retours reçus et analysés).
 - Depuis sa mise en ligne, le site intègre techniquement le principe d'évolution continue avec des montées régulières de version pour répondre au mieux aux attentes. Celles-ci font l'objet d'une communication associée. Le nouveau site intègre un mode de navigation transverse à l'ensemble des bases juridiques avec une indexation revue et améliorée. Du fait de la refonte complète du site, le référencement naturel sur les moteurs de recherche (type Google) prendra quelques mois pour être optimal mais le moteur de recherche intégré à *Légifrance* y supplée déjà efficacement.
 - Par l'intermédiaire d'un outil dédié (*hotjar*) présent sur chaque page du site et via un mél de contact, les internautes ont la possibilité de faire des suggestions ou remarques ou de demander de l'assistance. Sont également pris en compte les retours usagers issus des réseaux sociaux. Si le changement complet d'ergonomie a pu déstabiliser certains praticiens, utilisateurs du site parfois depuis ses origines, la pratique, les potentialités offertes par les nouveaux outils et les évolutions encore à venir doivent permettre de faire de la nouvelle interface un outil reconnu et utile à tous, aux professionnels comme aux citoyens.
- Des fonctionnalités complémentaires seront proposées en 2021 notamment avec les premiers travaux sur un compte utilisateur tandis que les accompagnements pédagogiques seront poursuivis : organisation de séminaires en ligne, vidéos, guide pratique des cas d'usage les plus fréquents, etc.

La transparence économique et financière

La DILA diffuse :

- les annonces de marchés publics sur *boamp.fr*;
- les annonces à caractère civil (avis de rétablissement personnel, surendettement des particuliers), avis d'acceptation de succession à concurrence de l'actif net) et à caractère commercial (inscriptions au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives ou avis de prévention des difficultés des entreprises) sur *bodacc.fr*¹;
- les annonces publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* relatives aux informations réglementées des sociétés faisant appel à l'épargne publique et des établissements bancaires et de crédit sur *journal-officiel.gouv.fr*;
- les annonces publiées au *Journal officiel associations et fondations d'entreprise (JOAFE)*, les comptes annuels des associations et fondations subventionnées à hauteur de 153000 € et plus et des fonds de dotation ainsi que les comptes des organisations syndicales et professionnelles sur *journal-officiel.gouv.fr*;

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

La typologie et la volumétrie des données publiées

Le nombre d'annonces légales du champ économique publiées en 2020 a été de 2938166, soit une baisse de 7,7% par rapport à 2019 (3182714 annonces).

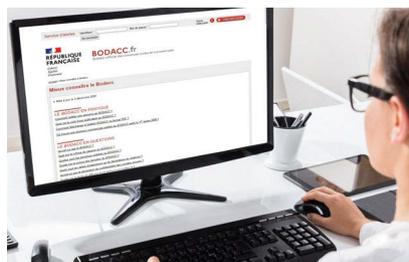
Malgré la période de crise sanitaire, il n'y a eu aucune interruption d'activité pour le BODACC et le BOAMP. La baisse enregistrée au BOAMP (-15,5%) est plutôt le corollaire usuel d'une année électorale ayant pour effet une baisse du nombre d'annonces de marchés publics passés par les collectivités. Concernant le JOAFE, le nombre d'avis est en baisse de 7,6%. La publication y est gratuite depuis le 1^{er} janvier 2020.

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

Avis publiés et comptes annuels diffusés	2020	2019	2020/2019
BODACC	2 692 725	2 903 651	- 7,26%
BODACC A	694 645	743 663	- 6,59%
BODACC B	665 833	693 381	- 3,97%
BODACC C (avis de dépôt)	1 332 247	1 466 607	- 9,16%
BOAMP	134 136	158 829	- 15,55%
Avis sur formulaire national standard (FNS)	53 914	64 451	- 16,35%
Avis au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE)	66 429	72 907	- 8,89%
Avis MAPA marchés < 90 k€	13 793	21 471	- 35,76%
BALO	4 398	4 483	- 1,90%
JOAFE	106 907	115 751	- 7,64%
Annonces publiées	92 553	101 115	- 8,47%
Comptes annuels diffusés	14 354	14 636	- 1,93%
Total	2 938 166	3 182 714	- 7,68%

Bodacc.fr

L'audience du site *bodacc.fr* a connu une légère baisse en 2020 avec un total de 5,16 millions de visites (- 3,6% en comparaison à 2019). Cette audience est représentative de la baisse du volume d'annonces publiées, corrélativement à la situation sanitaire.

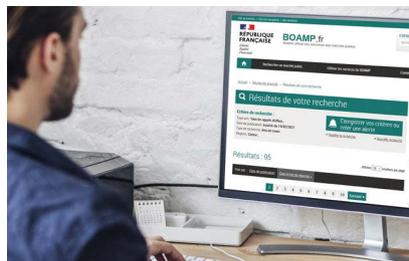


Le nombre d'abonnés au service gratuit d'alertes progresse régulièrement. À fin 2020, plus de 54 000 abonnés étaient inscrits contre 45 000 à fin 2019.

Boamp.fr

Avec 3,3 millions de visites, le site *boamp.fr* a enregistré une hausse de 5% en comparaison à 2019. Le premier confinement a été peu propice au lancement de nouveaux marchés et certaines entreprises fermées n'ont pas été en mesure de répondre aux offres de marchés. Une reprise s'est néanmoins amorcée sur la deuxième partie de l'année avec l'ensemble des actions engagées en faveur de la relance de l'économie française.

En parallèle de la relative stabilisation du nombre de visites, on note une augmentation constante du nombre de comptes ouverts et des abonnements aux alertes. Depuis fin 2015, *boamp.fr* offre, en effet, plusieurs fonctionnalités aux annonceurs de marchés publics et aux entreprises candidates. La DILA facilite, sur le site,



l'identification des entreprises de toutes tailles et propose notamment l'ouverture gratuite d'un compte afin de recevoir automatiquement des alertes paramétrables sur les appels d'offres déposés par les administrations et les collectivités publiques. Ce système permet aux entreprises de pouvoir candidater plus facilement.

La hausse de l'utilisation de ces services s'est à nouveau confirmée en 2020 avec 15 784 nouveaux comptes créés au cours de l'année (+ 7,8%) permettant de dépasser le cap des 200 000 comptes ouverts. 133 498 alertes sont désormais paramétrées (+ 11%). Ce service continue de voir son utilisation augmenter chaque année (+ 10 954 nouveaux abonnements en 2020).

Info-financiere.fr

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

En 2020, 18 857 documents (contre près de 25 000 en 2019) ont été intégrés sur le site. En outre, le site a enregistré près de 105 180 visites (+ 11,5 %) pour 340 337 pages vues (+ 14,9 %).

Journal-officiel.gouv.fr

Journal-officiel.gouv.fr permet la consultation des annonces des associations, fondations d'entreprises, fonds de dotation et fondations partenariales (JOAFE – Journal officiel des associations et fondations d'entreprise) ainsi que le dépôt des comptes annuels, des annonces du bulletin des annonces légales obligatoires (BALO) et enfin des comptes des organisations syndicales et professionnelles.



A noter : depuis l'ouverture du site modernisé de *Légifrance*, les bulletins officiels des conventions collectives et les documents administratifs ont été intégrés aux nouveaux fonds du site.

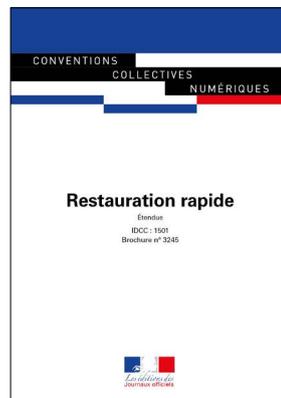
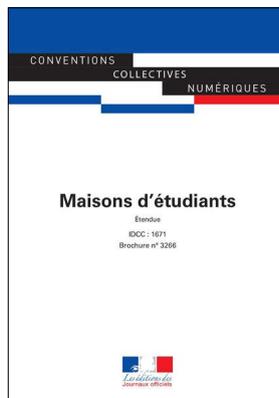
La fréquentation 2020 avoisine les 3 millions de visites et enregistre une légère baisse par rapport à 2019 (3,4 millions de visites). Celle-ci est représentative de la baisse du volume d'annonces publiées en 2020 au JOAFE ou au BALO.

Le service d'accueil client

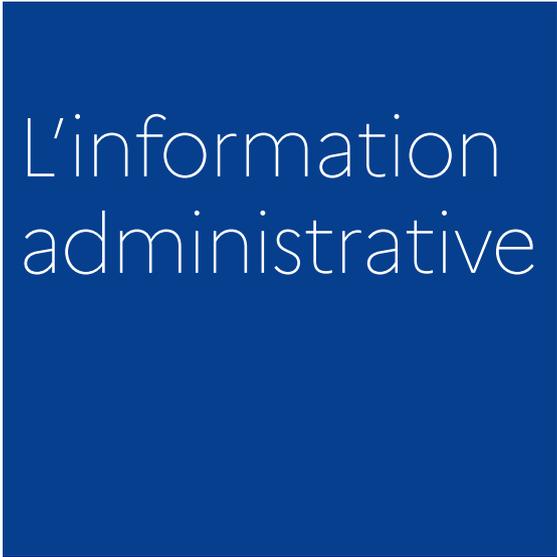
Pour l'ensemble de ses éditions économiques, dans une démarche constante de qualité de sa relation avec ses clients annonceurs et lecteurs, la DILA met à disposition différents canaux de prise de contacts : la permanence

téléphonique (4 491 appels traités en 2020 avec un taux de réponses de 95,1 % contre 87,7 % en 2019) et le traitement des courriels (18 151 messages traités contre 8 178 en 2019).

Les éditions numériques des Journaux officiels



En 2020, l'activité éditoriale des éditions des *Journaux officiels* a porté sur les conventions collectives au format numérique. Neuf titres ont ainsi été édités : Caoutchouc, Branche des salariés en portage salarial, Personnel des ports de plaisance, Casinos, Commerce succursaliste de la chaussure, Maisons d'étudiants, Entreprises de services à la personne, Restauration rapide, Pharmacie d'officine.



L'information administrative



Le site officiel de l'administration française
Le centre d'appels interministériel

L'information de l'utilisateur sur ses droits et démarches est au cœur des missions de la direction de l'information légale et administrative. Service-public.fr, créé en novembre 2000, répond à cette mission.

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

«2020 est une année record de fréquentation. Les équipes se sont mobilisées pour répondre à l'urgence sanitaire et rendre facilement accessible l'application du droit dans la vie quotidienne des Français.»

Barbara Khayat, responsable du département de l'information administrative multicanal.



L'audience de *service-public.fr* augmente d'année en année. En 2019, le site avait franchi pour la première fois le cap des 300 millions de visites. En 2020, vingt ans après sa création, le site atteint un nouveau record avec plus de 426 millions de visites directes (soit une hausse de plus de 36% et une moyenne mensuelle de 35,5 millions de visites).

Contexte sanitaire oblige, les usagers empêchés pendant les confinements de faire leurs démarches en se rendant dans les administrations, l'ont fait en ligne sur le site *service-public.fr*.

Ils se sont aussi régulièrement informés sur les déclinaisons pratiques des textes officiels et des mesures sanitaires.

Le réseau des partenaires publics

La DILA renforce ses collaborations et ses partenariats avec les administrations, notamment les ministères, afin de s'assurer de la fiabilité, de l'actualisation et de la cohérence des informations diffusées sur *service-public.fr*. Les échanges avec les partenaires permettent de rester au contact des nécessités

et usages de terrain. En outre, l'attention constante portée à l'optimisation du parcours des usagers, le partage d'expertise permet à l'écosystème public de bénéficier des retours d'expérience de chacun.



Service-public.fr constitue un premier point d'entrée vers l'information administrative et les démarches en ligne en donnant accès :

- à 3 200 fiches pédagogiques et à des milliers de liens vers des ressources officielles pratiques : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, simulateurs, lettres type, etc.;
- aux coordonnées des services administratifs nationaux et des services publics (annuaire de l'administration) : 72 000 organismes et guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et 13 000 responsables de l'administration identifiés;
- aux actualités administratives avec la rubrique *Actualités* du site, les réseaux sociaux et la lettre hebdomadaire de *Service-public.fr*;
- à un service de réponses *via* la messagerie (181 653 courriels traités) et le téléphone avec le 3939 (195 700 appels entrants).

Des usages en hausse

L'utilisation des services est également en forte hausse. *service-public.fr* compte 7 millions de comptes personnels¹ ouverts (dont 2 millions créés sur la seule année 2020) et près de 5 millions de démarches en ligne réalisées directement (près de 2 millions de demandes d'acte d'état civil et 1 million de déclarations de changement de coordonnées ont été réalisées en 2020). L'annuaire de l'administration, en ligne sur *service-public.fr*, a enregistré plus de 25 millions de visites en 2020, dont plus de 20 millions pour les services locaux. Depuis avril 2020, il donne également accès aux résultats des services publics recherchés. A l'occasion des élections municipales, 550 000 demandes d'inscription sur les listes électorales ont été réalisées dans les 30 derniers jours et le service d'interrogation de sa situation électorale a été utilisé 1,8 million de fois.

885 520 usagers sont abonnés à la lettre hebdomadaire électronique relative à l'actualité administrative (+ 20% par rapport



à 2019). La rubrique actualités du site, qui a présenté notamment les informations administratives liées à la crise sanitaire, a connu une hausse d'audience très significative (+ 29% par rapport à 2019). *Service-public.fr* attire également le grand public sur ses réseaux sociaux, en progression constante. Présent sur Twitter et Facebook, le site est suivi par 132 700 d'abonnés (+ 22,5% par rapport à 2019).

Ecoute des usagers : un dispositif multiforme et multicanal



Service-public.fr, depuis vingt ans, a développé un dispositif multiforme d'écoute des usagers, permettant une amélioration continue de la qualité de ses services. Enquête, messagerie, service téléphonique, réseaux sociaux... tous les contenus de ces différents canaux sont analysés et pris en compte pour aider et accompagner les usagers au quotidien.

Enquête de satisfaction 2020

Service-public.fr obtient une satisfaction de 89,2% (notes de 6 à 10), soit + 1,5 point par rapport à 2019 dont 41,3% (notes de 9 et 10) de très satisfaits.

53,7% des répondants recommanderaient assurément *service-public.fr* à des proches. Le Net Promoter Score (un indicateur de la satisfaction et de la fidélité client), est donc de 40,5 (il était de 39,9 en 2019). 96,8% des répondants indiquent trouver totalement ou en partie ce qu'ils cherchent lors de leurs visites sur le site. Les utilisateurs assidus représentent 61,3% (visites quotidiennes à une ou plusieurs fois par mois). 27% des répondants disent utiliser *service-public.fr* dans le cadre de leurs fonctions professionnelles pour renseigner ou aider des usagers. Le site répond à la fois aux besoins des usagers mais également à ceux des aidants.



¹ Le compte personnel permet notamment la réalisation de démarches en ligne et de bénéficier de services d'alertes.

Messagerie, service téléphonique : des échanges en pratique

Les questions ou remarques des usagers via les différents canaux forment de bons indicateurs des sujets qui les intéressent ou des questions qu'ils se posent. Ils sont autant d'opportunités pour procéder à des améliorations dans la rédaction des contenus ou la présentation des services sur le site. On compte 181 653 courriels traités en 2020 (+ 20,3% par rapport à 2019) et 195 700 appels entrants.

Focus groupe : des tests grandeur nature

Pour compléter ces dispositifs, des tests sont réalisés annuellement pour évaluer la compréhension et la pertinence des fonctionnalités récemment développées ou en cours de développement. Réunissant des usagers aux profils variés, ces tests permettent une compréhension plus fine de l'appréhension du site et des informations disponibles. Ils ont notamment confirmé la forte attente en matière de personnalisation et de simplification des démarches en ligne et l'amélioration du parcours usagers dans lequel la DILA investit régulièrement.

Innovation et développement : avec et pour les usagers

Le site évolue en continu afin de développer et d'améliorer les services (personnalisation des parcours, simplification de l'information, traduction des pages pour élargir les publics et expérimentation du recours à l'intelligence artificielle pour répondre aux messages des usagers, développement de contenus visuels et audiovisuels, etc.). A cet effet, un *Lab Service Public* a été lancé début 2020. Ce projet est une expérience de co-exploitation et de co-construction avec les usagers autour de nouveaux services numériques.

L'objectif est de trouver comment rendre les contenus et les services plus simples. Les équipes se déplacent sur le terrain, rencontrent les usagers, les interrogent à l'occasion d'ateliers, afin de co-construire les services de demain. Ainsi, après une semaine d'immersion à Tours, des prototypes ont été créés en 2020 pour répondre aux besoins de publics dépendants de prestations publiques, peu utilisateurs de *service-public.fr*. Ces prototypes (contenus simplifiés, traduction automatique des contenus, forums d'usagers, etc.) sont en phase de déploiement ou d'expérimentation.



Cinq nouvelles démarches en ligne en 2020

- **Déclaration d'hébergement touristique** (DHTOUR) avec le ministère des finances – direction générale des entreprises. Nouvelle démarche proposée aux communes dans le bouquet de services aux mairies de *service-public.fr*, la déclaration d'hébergement touristique a été mise en service en août 2020. Plus d'une centaine de communes peuvent recevoir ces déclarations dématérialisées.
- **Demande d'agrément au crédit impôt recherche** (DACIR), avec le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation et le ministère de l'éducation nationale. Depuis octobre 2020, les organismes de recherche et les experts individuels peuvent réaliser leur demande d'agrément au crédit impôt recherche sur la plateforme de service en ligne. Près de 700 demandes ont déjà été déposées.
- **Demande de certificat de non-pacs** (CNP) avec le ministère de l'Europe et des affaires étrangères – service central de l'état civil. Cette nouvelle téléprocédure permet aux particuliers étrangers de demander un certificat de non-pacs. Ce document, indispensable pour pouvoir se pacser puisqu'il certifie qu'on ne l'est pas déjà, a été demandé près de 2 700 fois.
- **Demande d'autorisation environnementale** (DAENV) avec le ministère de la transition écologique et solidaire – direction générale de la prévention des risques – direction de l'eau et de la biodiversité. Cette téléprocédure complexe de demande d'autorisation environnementale a nécessité plus d'une année de travail. Elle permet de déposer numériquement auprès de l'administration, des dossiers volumineux avec plusieurs dizaines de pièces justificatives et de fournir ensuite des compléments d'études pour la réalisation de projets très impactants sur l'environnement (carrières, routes, élevage intensif...). Une quarantaine de dossiers initiaux ont été déposés en décembre 2020.
- **Demandes d'autorisation d'urbanisme** (ADAU) : en partenariat avec le ministère de la transition écologique, l'assistance aux demandes d'autorisation d'urbanisme est une démarche qui permet désormais de constituer de manière dématérialisée son dossier de demande d'autorisation d'urbanisme (permis de construire, permis d'aménager, permis de démolir...). Destinée aux particuliers comme aux professionnels, ADAU simplifie la démarche de l'utilisateur, le guide à chaque étape pour garantir la qualité de son dossier, et facilite l'instruction des dossiers par les services concernés.

Le centre d'appels interministériel (CAI)

Service-public.fr propose un service de renseignement administratif par téléphone, *Allo Service Public 3939*, géré par les équipes du centre d'appels interministériel, situé à Metz (CAI). Cette plateforme de renseignement administratif regroupe des informateurs spécialisés (fonctionnaires mis à disposition par leurs ministères) sur quatre secteurs de compétence : justice, logement-urbanisme, travail et intérieur.

Le CAI a traité 138 646 appels en 2020. Le service a été arrêté lors du premier confinement et la reprise d'activité a été progressive. Afin d'assurer une continuité du service rendu, une nouvelle organisation a été mise en place avec des horaires adaptés, permettant de poursuivre l'ensemble des activités dévolues au service. Ce centre a pour vocation de répondre aux usagers de l'administration via le canal téléphonique mais aussi par écrit via la messagerie.

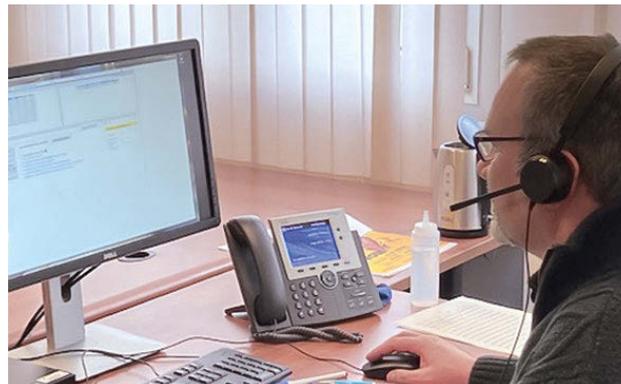
Quatre indicateurs d'activité mesurent l'efficacité et la qualité de service sur la réponse téléphonique :

1. le volume des appels entrants : 195 715 appels ;
2. le taux de service établi à 71% ;
3. la durée moyenne des appels : 6 minutes 3 secondes, en légère hausse par rapport à 2019 ;
4. la durée moyenne d'attente : 1 minute 30 secondes sur l'année.

Les durées moyennes d'attente et de traitement d'appels sont inférieures aux objectifs fixés (6'30) et reflètent la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Pour l'activité messagerie, le CAI répond aux usagers de *service-public.fr* sur ses domaines de compétence, en collaboration étroite avec la section *messagerie* du département de l'information administrative multicanal. En 2020, 28 180 messages ont été traités. 88% des réponses ont été rédigées en moins de trois jours.

Le CAI a également pris en charge la mise à jour et la production de contenus de 477 fiches *Vos droits* ainsi que l'alimentation de la rubrique *Jurisprudence* de la lettre d'actualité électronique hebdomadaire. En 2020, les équipes ont proposé un format d'information vidéo, basé sur les idées reçues des usagers du service téléphonique. Ce format vidéo décline douze idées reçues qui sont présentées sur la nouvelle chaîne *Youtube* de *service-public.fr*.



DE LA FICHE INTERNET AU RENSEIGNEMENT PAR TÉLÉPHONE

Sur un ensemble de fiches *service-public.fr*, le *web-ticketing* permet à un usager d'obtenir des précisions par téléphone concernant le sujet abordé dans la fiche. Le principe est le suivant : l'utilisateur a la possibilité, depuis la fiche qu'il consulte sur le site, de demander un contact par téléphone avec un informateur spécialisé. Il reçoit alors, y compris s'il consulte le site la nuit ou le week-end, un numéro de téléphone, un code d'accès personnel, ainsi que les horaires pendant lesquels il pourra appeler. Lors de l'appel, il est mis en relation directement avec l'informateur qui a connaissance de la dernière fiche consultée.

Entre 12% et 15% des appels au 3939 utilisent ce mode de mise en relation, soit plus de 36 000 demandes de contact en 2020, dont 20 039 utilisées de manière effective par les usagers.

Un nouveau dispositif de mise en relation directe a été testé en cours d'année. Ce dispositif permet à un usager de *service-public.fr* de cliquer sur un lien qui le met en relation immédiate avec un informateur spécialisé dans le domaine dont relève la fiche. L'avantage est d'offrir un parcours fluide des usagers du numérique vers un informateur qui pourra alors compléter ou personnaliser l'information.

PREMIER CONFINEMENT, MARS 2020 : LES QUESTIONS DES FRANÇAIS



Nadège Cressonnier, responsable du CAI de Metz, décrit l'activité Réponses aux usagers sur le premier mois de confinement :

« Une forte augmentation des messages traités a été constatée avec 2 945 messages, soit une augmentation de 40 % par rapport à février 2020. L'augmentation a été surtout imputable au secteur travail très sollicité avec 971 messages traités (soit 3 fois plus qu'en février 2020 et 2 fois plus qu'en mars 2019). Si, en début de période, les questions étaient surtout centrées autour des attestations de déplacement, nous avons constaté une diversification des thématiques en lien avec l'évolution des questions liées à la Covid-19 : de la mise en œuvre de l'activité partielle, on est passé aux interrogations portant sur la rémunération pendant une période de chômage partiel, aux questions sur le déménagement et celles liées aux projets d'achat immobiliers que le confinement entravait. Durant les vacances et les week-ends, nous avons constaté une augmentation de questions relatives aux gardes d'enfants. Les sujets liés aux situations encadrées par des délais contraints tels les titres de séjour ou les délais de paiement des contraventions ont été également nombreuses et ont fait émerger les difficultés engendrées par les ralentissements d'acheminement du courrier. »

Florent Charvet, chargé du renseignement administratif au département de l'information administrative multicanal complète le propos :

« Sur les réseaux sociaux (Twitter et Facebook Messenger), les flux traités à la section messagerie ont plus que doublé : 911 messages répondus en mars 2020 (plus de 50 messages traités par jour), contre 410 en février 2020, un mois déjà chargé. Cette hausse était très clairement liée au coronavirus (70 à 80 % des messages traités depuis mi-mars 2020). »





Le débat
public,
les éditions,
l'imprimerie



Le débat public
Les éditions
L'imprimerie

Le débat public

« La nouvelle version du site d'information dédié aux politiques publiques, vie-publique.fr, a rencontré son public avec un objectif d'audience dépassé en 2020. La crise sanitaire a montré combien la recherche d'informations fiables était importante pour nos concitoyens. Vie-publique.fr va évoluer en continu afin de répondre au plus près aux besoins de ses usagers. »

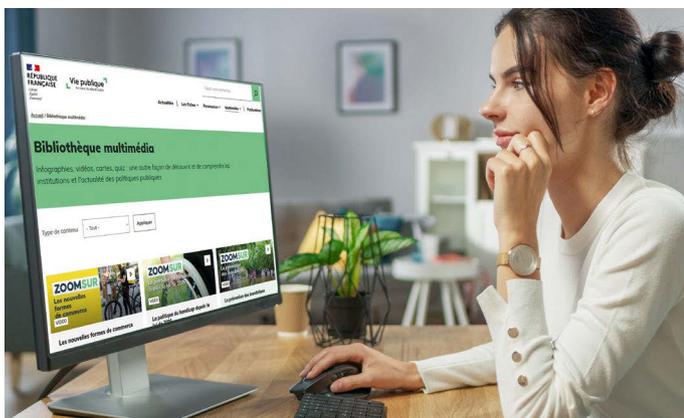
Élodie Lavignotte, responsable du département de l'édition et du débat public



Vie-publique.fr : un lancement prometteur

Vie-publique.fr a atteint en 2020 une fréquentation de 19 millions de visites. Ouvert en octobre 2019 dans une version entièrement repensée et enrichie, la nouvelle version a notamment touché un public plus jeune grâce à ses nouveaux formats et son accès via smartphone. Ce chiffre, supérieur aux objectifs initiaux, a été atteint du fait d'une actualité forte marquée par les élections municipales et la pandémie mondiale. Les élections municipales, suivies au quotidien, ont en effet donné lieu à une

production éditoriale nourrie, avec des formats variés (25 brèves d'actualité, 8 éclairages sur des questions de fond, 6 articles du Panorama des lois, 6 podcasts, 3 infographies, 3 questions réponses), ainsi qu'à de nombreux discours et rapports publics mis en ligne. La crise sanitaire de la Covid-19 a également été suivie au quotidien, en particulier dans son actualité législative, réglementaire et sanitaire, avec la mise en ligne des discours publics afférents, au fur et à mesure de leur prononciation.



Un référencement optimisé

Parallèlement à cette production éditoriale soutenue, l'équipe de vie-publique.fr a amélioré le référencement naturel de ses articles pour optimiser leurs remontées dans les moteurs de recherche. Avec l'aide d'un prestataire, l'ensemble des principes qui favorisent un bon référencement ont permis, notamment pour les élections municipales, les ordonnances relatives à

VIE-PUBLIQUE.FR À L'HEURE DE LA CRISE SANITAIRE

Un dossier complet et mis en à jour en temps réel a été mis en ligne réunissant l'actualité des mesures visant à endiguer l'épidémie, les textes de loi en cours d'adoption, les principaux discours publics, ainsi que les différents avis du conseil scientifique mis en place sur la Covid-19.

Des articles pédagogiques ont aussi été produits avec des fiches thématiques adaptées comme « Qu'est-ce que l'état d'urgence sanitaire ? ». Au plus fort de l'évolution législative de la crise sanitaire, la rubrique Panorama des lois (loi de finances rectificative et loi d'urgence Covid-19) a connu une forte consultation.

l'urgence sanitaire et la proposition de loi relative à la sécurité globale, de figurer dans les premiers résultats sur les moteurs de recherche. Parallèlement, des actions de sponsoring sur les réseaux sociaux et de référencement payant ont été mises en œuvre pour accompagner une sélection ciblée de contenus du site.

L'écoute usager pour améliorer le site

Des enquêtes utilisateurs et des études ont été conduites en 2020 afin de mesurer la perception de cette nouvelle version et améliorer encore la proposition faite à l'internaute. Ainsi, ont été menées une enquête quantitative aux mois de mai et juin, une enquête qualitative *via* des focus groupes et des entretiens individuels au mois de juillet ainsi qu'une étude sur les réseaux sociaux et les lettres d'actualité. Les résultats de ces travaux ont permis de définir de nouveaux axes d'optimisation pour l'année 2021, notamment en termes de navigation et d'identification du site ainsi que de ciblage des réseaux sociaux et des lettres.

L'adoption du podcast, un format plébiscité

Entièrement conçu et développé au sein du département de l'édition et du débat public, ce nouveau format a vu le jour à l'occasion des élections municipales. A travers dix épisodes, l'internaute a pu se familiariser avec les règles de l'élection, le rôle du maire et les compétences des communes, les notions d'intercommunalité et de métropoles ainsi que de comprendre les enjeux de cette élection. Les élections américaines et la spécificité de leur organisation ont été l'occasion de produire une autre série de six épisodes. Mis en ligne en février, ces podcasts ont généré plus de 50000 écoutes, un résultat satisfaisant pour cette première initiative. Le podcast « L'Actualité de la vie publique » est un nouveau contenu qui permet une approche plus pédagogique et vivante de l'information en la mettant en récit. Le podcast décrypte un événement ou un fait au cœur du débat public français, européen ou international, offrant au citoyen des clés de lecture pour comprendre les grands sujets de société et l'actualité politique et économique. Ce type de contenus vise également à élargir l'audience en ciblant un public plus jeune (25-35 ans).

Les internautes peuvent s'abonner directement aux podcasts « *L'Actualité de la vie publique* » qui sont hébergés sur la plateforme Acast et diffusés sur des plateformes de *streaming* comme *Spotify*, bibliothèques de podcasts comme *Apple podcast* par exemple, ou encore sur les réseaux sociaux (*YouTube*) et sur *vie-publique.fr*.

L'audience des réseaux sociaux en hausse

Avec 54051 abonnés (+ 4%) pour Facebook, 25343 abonnés (+ 6,8%) pour *Twitter*, 3969 abonnés (+ 360%) pour *Instagram* (3969 abonnés) et 1000 abonnés (+ 195%) pour *YouTube*, les nouveaux réseaux sociaux de *vie-publique.fr* ont atteint de belles performances. On notera, dans la sphère des réseaux sociaux gouvernementaux, que le compte *Instagram* de *vie-publique.fr* a enregistré le plus fort taux de croissance au mois de décembre 2020 (+ 26,5%).



Vie-publique.fr à l'heure américaine

Dans sa mission d'information pédagogique sur les politiques publiques, les sujets de société ou les dossiers consacrés aux relations internationales, en complément des éditions de *La Documentation française* et de sa revue *Questions internationales*, *vie-publique.fr* a proposé un dossier complet sous la forme d'articles, de vidéos et de podcasts consacrés aux présidentielles américaines et au fonctionnement des institutions des Etats-Unis.

Paroles d'experts

- Les enjeux politiques



Les États-Unis de Donald Trump : "America First" et hégémonie...
03/09/2019



Le populisme aux États-Unis du XIXe siècle à Donald Trump
11/10/2019

Les Etats-Unis de Donald Trump : « America first » et hégémonie décomplexée (Sabine Jansen)

Le populisme aux Etats-Unis du XIX^e siècle à Donald Trump (Tamara Boussac)

Donald Trump, les médias et l'opinion publique. Entretien avec Laurence Nardon

- Débats et questions de société

Trump, révolution énergétique, mépris environnemental, déni climatique (Maya Kandel)

Etats-Unis : un dynamisme démographique menacé (Magali Barbieri) ...

Vidéos

Décryptage – L'élection américaine, comment ça marche ?

La politique étrangère de Donald Trump : 3 questions à Annick Cizel

Podcasts

Le président des Etats-Unis et le système politique américain – Les Primaires – La convention nationale – L'élection présidentielle et le vote du collège électoral – Le financement des campagnes présidentielles

Résultats d'audience : 40 701 « visites » dont 25 701 visites sur les contenus textuels, vidéos et cartes, 15 000 écoutes des podcasts.

Les éditions

La mission d'information citoyenne de l'institution se déploie avec *vie-publique.fr* et avec les éditions *La Documentation française* (ouvrages, rapports, revues), en compte propre ou pour le compte des administrations partenaires. Le débat public et la compréhension des politiques publiques sont ainsi nourris par l'activité éditoriale des institutions et des organismes publics.

La crise sanitaire a eu un impact modéré sur l'activité d'édition mais plus fort sur l'activité commerciale. Les prestations d'édition pour les administrations ont légèrement reculé avec le report d'ouvrages ou le recours au tout numérique. L'activité éditoriale a cependant repris en septembre.

La production totale correspond à 275 produits traités dont 266 aux éditions *La Documentation française* (135 papier et 131 en numérique) contre 295 en 2019 dont 275 aux éditions *La Documentation française*, soit une baisse de 7%.

Une activité commerciale en baisse

En 2020, les ventes des publications papier de la DILA (hors kiosque) ont enregistré un recul important tant en chiffre d'affaires (- 48,8%) qu'en quantité (- 46,2%). Ce recul est très largement imputable à la fermeture des librairies physiques pendant plusieurs semaines. En revanche, les ventes des ouvrages numériques ont enregistré de belles performances, avec plus de 7 000 exemplaires vendus soit une progression de 29%.

Cahiers français

Le nombre d'abonnés a augmenté de + 3,6% (moyenne sur les 5 numéros parus en 2020 et les 6 numéros parus en 2019). Le nombre d'exemplaires servis en kiosques a également progressé de + 4,4% (moyenne sur les 4 numéros parus en 2020 et les 6 numéros parus en 2019).

En termes de chiffre d'affaires, les ventes en librairie ont largement reculé (- 36,9%). Les ventes en version numérique ont quant à elles pratiquement doublé (+ 55,2%).



Pour son compte propre, les éditions *La Documentation française* ont produit 50 titres dont :

- 17 en version papier (9 ouvrages et 8 périodiques) contre 22 en 2019 (12 ouvrages et 10 périodiques);
- 33 en version numérique (19 ouvrages et 14 périodiques) contre 36 en 2019 (22 ouvrages et 14 périodiques).

Pour le compte des administrations partenaires, ce sont 216 nouveautés dont :

- 118 en version papier (90 ouvrages et 28 périodiques) contre 115 en 2019 (93 ouvrages et 22 périodiques) avec 79 en reprographie (dont 21 non vendues) et 39 en édition complète (dont 2 non vendues);
- 98 en version numérique (70 ouvrages et 28 périodiques) contre 102 en 2019 (66 ouvrages et 36 périodiques).

Questions internationales

Le nombre d'abonnés a augmenté de +9%. (moyenne sur 3 numéros parus en 2020 et 4 parus en 2019). Le nombre d'exemplaires servis en kiosque a également progressé de + 38% (moyenne sur 3 numéros parus en 2020 et 4 parus en 2019). En termes de chiffres d'affaire, les ventes en librairie ont reculé (- 23,7%), tandis que les ventes en version numérique (Numilog) ont progressé de + 37,9%.



Doc'en poche

La collection *Doc'en Poche* s'est enrichie avec 6 parutions en 2020. La meilleure vente a été réalisée par *France 2020*. Les ventes numériques ont quant à elles progressé de près de 32,8%.



PREMIER CONFINEMENT : UNE SÉLECTION DES REVUES CAHIERS FRANÇAIS ET QUESTIONS INTERNATIONALES CONSULTABLE GRATUITEMENT EN LIGNE



Habituellement distribués en kiosque, en librairie ou par abonnement, les quatre derniers numéros de *Cahiers français* et de *Questions internationales* ont été exceptionnellement mis en ligne en mars 2020 et rendus consultables gratuitement sur vie-publique.fr. Une opportunité pour les internautes de découvrir la richesse et le traitement pédagogique de ces contenus, en écho à l'actualité.

Ces revues, ainsi qu'une sélection d'ouvrages numériques également proposés gratuitement en consultation, ont connu un joli succès.

La page a été ainsi la 16^e page la plus fréquentée du site, plus de 10 000 visites, sur la période du 23 mars au 6 avril, soit 1% du trafic global.



L'externalisation de la diffusion-distribution

Cette année a également été marquée par l'externalisation de la diffusion-distribution des ouvrages papier en librairie auprès d'un acteur important du marché, Dilisco (filiale d'Albin Michel). La collaboration a débuté en février 2020 et les équipes se sont

mobilisées pour respecter le nouveau cadre de fonctionnement fixé par le diffuseur.

L'activité a été très ralentie par la crise sanitaire mais devrait reprendre son rythme normal en 2021.

La gestion des abonnements

Le bilan des abonnements avec le prestataire Ediis est plutôt satisfaisant : les abonnements sont restés stables, en dépit du contexte sanitaire.

Éditions pour le compte des institutions

■ Commission nationale consultative des droits de l'Homme (CNCDH)

- La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, année 2019

■ Conseil d'État

Etude annuelle :

- Conduire et partager l'évaluation des politiques publiques

Collection «Droits et Débats» :

- Santé et protection des données (n° 29)
- La fiscalité internationale à réinventer (n° 30)
- La régulation économique de la santé (n° 31)

■ Conseil supérieur de la magistrature (CSM)

- Rapport d'activité 2019 du Conseil supérieur de la magistrature

■ Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

- Rapport d'activité 2019

■ Cour des comptes

- 14 rapports publics thématiques + 13 synthèses
- 6 rapports financiers + 5 synthèses
- Rapport public annuel 2020 (5)
- Arrêts, jugements et communications des juridictions financières, année 2018

Conseil des prélèvements obligatoires (CPO)

- La fiscalité environnementale au défi de l'urgence climatique

Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits

- Rapport annuel 2019 Commission de contrôle des organismes de gestion des droits d'auteur et des droits voisins

Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques

- Vingtième rapport d'activité de la Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques – 2018

■ Comité d'histoire de la Cour des comptes

- La Cour des comptes et la recherche scientifique, 1900-2015

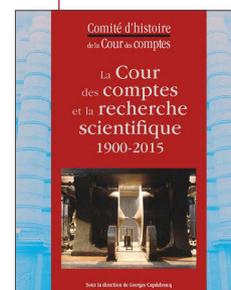
■ Comité d'histoire de l'École nationale d'administration

Collection «Cahiers pour une histoire de l'ENA» :

- Promotion Albert Thomas, janvier 1953-décembre 1955

■ Cour de cassation

- Rapport annuel 2019 de la Cour de cassation
- La Propriété dans la jurisprudence de la Cour de cassation – Etude 2019



Titres édités pour les différents ministères

■ Ministère de la Culture et de la Communication

Direction générale des patrimoines

Collection « Musées-Mondes »

- Du musée ethnographique au musée multiculturel
- Exposer en prison – L'exposition « Le Voyage » au Centre pénitentiaire Sud Francilien
- Musées en Europe

■ Ministère de l'Intérieur

Comité pour l'histoire préfectorale

- Les préfets dans la modernisation de la France (1953–1972)

■ Ministère des Solidarités et de la Santé

Haut Conseil santé publique

Revue « Actualité et dossiers en santé publique » (ADSP)

- Les proches aidants (n° 109)
- Prendre soin des professionnels de santé (n° 110)
- La santé des migrants (n° 111)
- Données massives, big data et santé publique (n° 112)

■ Préfecture de police de Paris

Revue « Liaisons »

- Où est passée Alice ? (n° 122, juin 2020)
- Le centenaire des compagnies motocyclistes, (n° 123, septembre 2020)

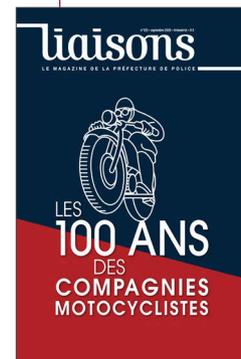
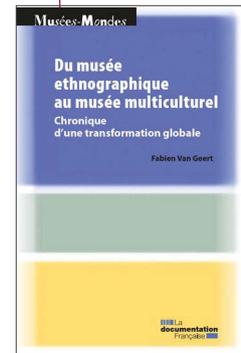
■ Premier ministre

Académie du renseignement

- Le droit du renseignement

Défenseur des droits (DDD)

- Les inégalités d'accès au droit en France (Tome 2)



Titres édités avec les autres organismes publics et collectivités

■ Autorité de la concurrence

Collection «*Les essentiels*» :

- Les engagements comportementaux

■ Centre d'études et de recherches sur les qualifications (CEREQ)

Revue «*Formation et emploi*»

- VARIA (nos 148-149)
- Former aux «*petits*» métiers : regards internationaux (n° 150)

■ Centre d'études stratégiques aérospatiales

Collection «*Stratégie aérospatiale*» :

- Du militaire au politique : une biographie du général Paul Stehlin, 1907-1975
- Une anthologie mondiale de la stratégie aérienne
- Une monographie intitulée : l'armée de l'air en quête de son identité

■ CIG petite couronne

- Répertoire des carrières territoriales (mises à jour des trois volumes)
- Informations administratives et juridiques : revue mensuelle (9 +1 index)
- IAJ : «*L'essentiel de la jurisprudence applicable aux agents territoriaux*» (Hors-série)
- Onze titres parus dans la collection des «*Annales corrigées – Concours de la fonction publique territoriale*»

■ Conseil d'analyse économique (CAE)

- Recueil de notes du Conseil d'analyses économiques 2018 – 2019

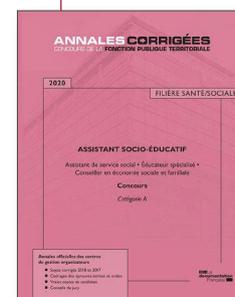
■ École nationale d'administration (ENA)

Revue française d'administration publique (RFAP)

- La coordination du travail gouvernemental (n° 171)
- Les syndicats de communes face aux réformes (n° 172)
- L'action publique, l'expertise et le juge (n° 173)
- L'administration hospitalière (n° 174)
- Qui gouverne l'Union européenne? Chroniques 2014-2020 (Hors-série)

■ Haut Conseil à la Vie associative (HCVA)

- Bilan de la vie associative
- Guide comptable des associations



■ **Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ)**

Revue « Les Cahiers de la sécurité et de la justice »

- Le meilleur des mondes numériques (n° 47)
- La prison hors les murs ? A quoi sert la probation ? (n° 48-49)

■ **Observatoire national de la vie étudiante (OVE)**

Collection « Études & recherche » :

- La santé des étudiants

■ **Office national des effets du réchauffement climatique (ONERC)**

- Des solutions fondées sur la nature pour s'adapter au changement climatique (Rapport annuel)

■ **Union – IHEDN**

- La France puissance d'action puissance d'influence



L'imprimerie

« Les équipes de l'imprimerie se sont adaptées aux conditions d'exercice imposées par la Covid-19 et ont repris l'activité dans de bonnes conditions de sécurité sanitaire dès que cela a été possible. Elles ont eu à cœur de rattraper le retard et de satisfaire les priorités de nos partenaires. »

Bernard Galluet, responsable du département de l'imprimerie

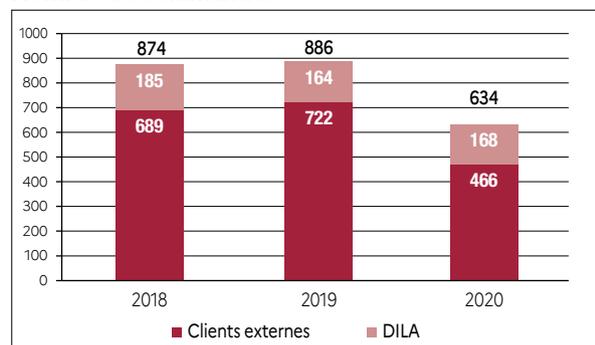


L'imprimerie, en 2020, a continué de produire malgré la crise du coronavirus, excepté durant le premier confinement durant lequel l'activité a été arrêtée. La reprise d'activité a été progressive.

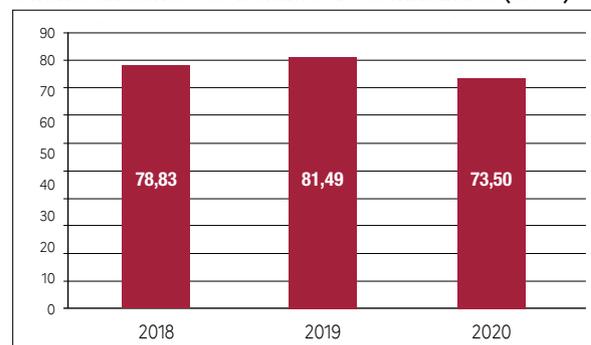
La réorganisation du département s'est poursuivie conformément aux axes du plan stratégique DILA 2021.

Les processus d'impression

Nombre de commandes



Clients externes sur nombre de commandes (en %)



La DILA imprime selon trois processus : une rotative couleurs, des presses offset, une presse numérique, chacun répondant à des besoins spécifiques, en particulier en termes de tirage. Les cinq clients ayant commandé les plus forts tirages en 2020 sont :

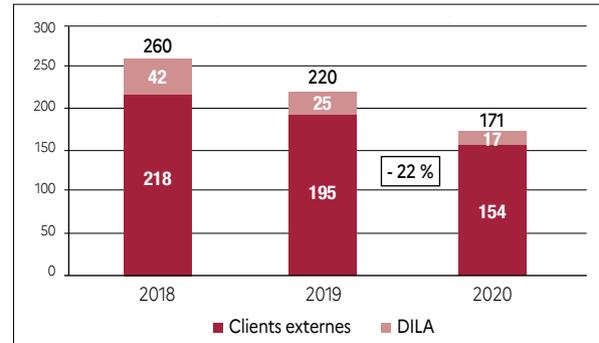
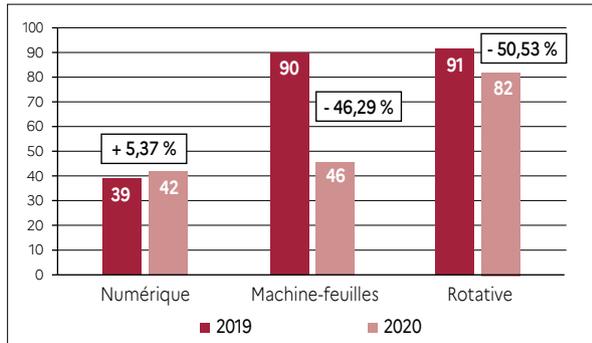
- le ministère des armées (DICOD);
- le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse;
- le ministère de l'intérieur (DSR-Délégation à la sécurité routière);
- l'Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (ANDRA);
- le Défenseur des droits.

A noter que l'ANDRA devient, en 2020, le quatrième client en termes de chiffre d'affaires. Le chiffre d'affaires en 2020 a baissé de 30% (1173 710 € en 2020 contre 1687 214 € en 2019) en raison de l'arrêt total de l'activité entre mi-mars et mi-mai.

Le nombre total de pages imprimées est en baisse de 22% et le nombre de commandes de 28%. La progression de l'impression numérique se poursuit avec + 5,4%. Hors contexte pandémique, la progression aurait été portée à +30%.



Pages tirées (en millions de pages)



Fidélisation et conquête de nouveaux clients

L'objectif 2020 visait à reconduire les conventions existantes, fidéliser les clients et développer notre activité sur des produits

destinés à la rotative. La DILA a ainsi travaillé avec huit nouveaux clients, malgré le contexte sanitaire.

Le développement durable et la démarche qualité

L'imprimerie est engagée depuis plusieurs années dans une démarche éco-responsable notamment par l'utilisation de papier recyclé. Les démarches de labellisation *Imprim'vert* et *PEFC* sont validées, ou en cours de renouvellement pour cette dernière. Le critère *environnemental* est systématiquement inscrit dans les procédures de marché public de la DILA pour ce domaine.

Le contrôle de la qualité est assuré par les ateliers de production, depuis début 2020. Les ateliers de progrès hebdomadaires permettent de faire le point sur les problèmes rencontrés et de mettre en place des actions correctives. Certaines de ces actions visent en particulier à réduire au maximum la gâche papier. La satisfaction des clients est une priorité, avec le respect des délais. Le travail conjoint avec le département des éditions sur la planification a permis d'améliorer la qualité de service rendu. Le département dispose d'un outil de référence pour le suivi et le reporting des productions. Le module de planification sera prochainement mis en place, l'ensemble de l'activité sera ainsi référencé avec des données de suivi exploitables rapidement.





Les fonctions transverses



- Les systèmes d'information
- La communication
- Le secrétariat général

Les systèmes d'information

« Une mobilisation extraordinaire de nos équipes dans ce contexte inédit a permis dans des délais contraints de maintenir l'ensemble de nos missions régaliennes. Je souhaite saluer et remercier l'implication et l'énergie déployée par les agents de la sous-direction des systèmes d'information qui ont réalisé un travail remarquable. »

Marc Lippa, responsable du département de la stratégie et de la sécurité



Depuis sa création début 2018, la sous-direction des systèmes d'information (SDSI) renforce ses cadres de référence, permettant d'harmoniser les méthodes de travail et de garantir des services de qualité.

L'ensemble de ces chantiers se déroule en cohérence avec les orientations du schéma directeur des systèmes d'information, dont la première version a été établie en 2020.

Homologation et sécurité SI : une priorité

En 2020, les homologations selon le référentiel général de sécurité (RGS) se sont poursuivies avec un total de neuf applications homologuées (nouvelle homologation ou renouvellement). Afin de sensibiliser les agents et managers sur la sécurité informatique,

l'année 2020 a été l'occasion de réaliser les premiers essais avec l'outil de e-learning retenu par la DILA et de planifier une campagne de simulation d'hameçonnage (phishing) et un plan de sensibilisation pour 2021.

LE DÉPLOIEMENT DES OUTILS DE TRAVAIL À DISTANCE: DES PROCESSUS ACCÉLÉRÉS PAR LA CRISE SANITAIRE

Les activités d'information légale et d'information administrative ont de fortes contraintes de continuité de service. Le contexte sanitaire a mis en exergue le besoin d'équiper dans des délais contraints la majeure partie des agents d'outils informatiques leur permettant de travailler à distance dans les meilleures conditions possibles. Inventorier le matériel, se procurer de nouveaux ordinateurs portables, définir le plan de déploiement optimal, trouver les solutions informatiques adaptées et sécurisées pour travailler sur les ordinateurs personnels, acheter et livrer le matériel en urgence, y compris au centre d'appels interministériel de Metz, former les agents, établir les procédures des nouveaux outils à utiliser, ce travail colossal, mené dans un temps record et dans un contexte d'urgence, peut être largement salué.

Cela s'est accompagné de l'installation de solutions collaboratives et de visio-conférences pour les agents DILA mais également pour plusieurs prestataires. Le déploiement de l'outil de conférence en ligne a ainsi permis aux équipes de repenser leur



mode de communication et de garder un lien durant les phases de confinement. Réunions de travail, plénières de département ou de sous-direction, rituels agiles, partage de fichiers, etc. ont ainsi pu se poursuivre tout au long de 2020. Au total, ce sont 511 ordinateurs portables qui ont été déployés en quelques mois; 572 accès VPN ont été installés et 754 licences Teams sont désormais en service.

Concernant la recette applicative, les équipes internes ont été renforcées. Plus de 60 campagnes de tests ont été menées en 2020 sur les services développés par la SDSI et l'automatisation s'est accrue. En parallèle, l'équipe recette s'est lancée dans la procédure de certification selon le *test maturity model integration* (TMMi). Ce référentiel a été développé dans l'objectif de structurer l'activité de tests en un ensemble de processus et de les établir sur la base des bonnes pratiques. Après une phase de diagnostic réalisée début 2020, un plan d'actions a été mis en place visant l'obtention de la certification TMMi niveau 3 en 2021. La DILA serait ainsi la première administration française à obtenir cette certification.

Accessibilité : un engagement fort

En parallèle de la sécurité et de la recette applicative, la DILA a poursuivi ses travaux autour de l'accessibilité numérique. Elle est en effet engagée depuis plusieurs années dans une démarche visant à respecter le RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations).

Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, l'accessibilité est prise en compte nativement dans les projets par les équipes impliquées dans le développement des sites. Les équipes formées à l'accessibilité sont également accompagnées par des experts tiers, notamment pour l'audit, les arbitrages et la vérification des corrections tout au long des phases de conception et de développement. Conformément aux dispositions du RGAA 4, la DILA a mis en place un schéma triennal d'accessibilité en septembre 2020 qui est décliné en plans d'actions annuels (audits de conformité, actions de sensibilisation, etc.).

EQUIPEMENT À DISTANCE DURANT LE PREMIER CONFINEMENT

Thierry Deperraz, sous-directeur (SDSI) témoigne :

« Nous avons été sollicités fin février pour mettre en place des solutions adaptées de télétravail très rapidement. Nous avons alors recensé les besoins des départements et pu répondre à 242 demandes sur 360, en accord avec les priorités de la direction et nos stocks de matériel. À noter que nous avons commandé en urgence avant le confinement 50 ordinateurs portables supplémentaires pour couvrir une partie des besoins prioritaires. En deux semaines, nous avons déployé et paramétré, en mobilisant plusieurs dizaines de personnes, 136 ordinateurs portables, 84 connexions VPN sur des portables existants et installé à domicile 18 PC fixes avec double écran pour la rédaction du Journal officiel. L'installation du matériel et la prise en main des outils à distance ont été réalisées au domicile de chaque agent de la rédaction du Journal officiel pour garantir le bon fonctionnement de l'environnement de travail. Nous avons également mobilisé nos équipes pour répondre rapidement à l'ensemble des questions et besoins des agents via le téléphone ou les messageries dédiées.

Avec le VPN mis à disposition, les utilisateurs ont pu accéder à leurs répertoires réseaux, à leur messagerie et aux applications en ligne. Pour certaines applications, le DIS a mis en place une plateforme qui a permis de se connecter de façon sécurisée via un ordinateur personnel. Cette connexion nécessitait une double authentification à l'aide d'une application installée sur un téléphone portable (professionnel ou personnel) et d'un compte paramétré par le DIS. »

La communication

« Une année 2020 que nous n'oublierons pas. La communication interne fut en première ligne pour animer, informer, maintenir le lien entre les agents et notre institution, dans ce contexte de crise sanitaire. Eprouvant mais enrichissant à maints égards, chacun a franchi un nouveau cap dans l'appréhension de son métier et du sens donné au travail collectif. »

Karine Peuvrier, responsable du département de la communication



La communication de la DILA regroupe les activités de la communication interne ainsi que de la communication externe dont les relations avec la presse, l'animation du réseau social institutionnel et la coordination des réseaux sociaux, les partenariats et les relations publiques. L'année 2020 s'inscrivait dans

la continuité des actions de communication initiées fin 2019 avec les lancements des nouveaux sites et services de la DILA, la priorisation et la rationalisation conditionnant les actions retenues. La crise sanitaire a modifié les priorités et le cap initialement fixé.

Communication interne : une année de défis et d'adaptation

2020 a vu les activités de la DILA très impactées par le premier confinement et la crise sanitaire de la Covid-19 avec des répercussions majeures sur l'organisation du travail et des services. Le département de la communication s'est alors fortement mobilisé pour s'adapter, accompagner le comité de direction et les équipes, avec la mise en place rapide d'actions à destination des agents pour maintenir le lien et animer le collectif. Le travail à distance, avec des situations inégales chez les agents, a recentré les priorités sur la communication interne avec le soutien des ressources humaines et de l'assistante sociale.

Premier confinement (mars-mai), nouveau dispositif de communication

En moins de quatre jours après la publication du texte ordonnant le confinement, l'outil de production de la lettre mensuelle électronique habituelle a été converti en format hebdomadaire. Le premier numéro de « La Gazette hebdo » a été adressé dès le 20 mars avec le principe d'un double envoi (par mél et par SMS) afin de toucher un maximum d'agents qu'il soient équipés ou non de matériel informatique. La ligne éditoriale de La Gazette hebdo a également été repensée et adaptée aux conditions du confinement pour les agents : plus centrée sur les agents, et un peu moins sur les projets, avec la valorisation des métiers et du quotidien de chacun.



Ce changement de rythme a nécessité un investissement important : il a en effet fallu solliciter les agents pour les inciter à partager et à participer en contribuant librement sous le format de leur choix, recueillir les témoignages, rechercher des sujets aidants (pour le télétravail, les outils, le moral des agents), maintenir le lien avec les responsables de départements pour faire émerger des sujets managériaux...

Ce premier dispositif a reçu l'appréciation positive des organisations syndicales et des agents. Ce sont ainsi 14 numéros hebdomadaires qui ont été adressés avec plus de 130 photos d'agents, des dizaines d'interviews et de témoignages.

Les événements internes ont été reportés (5^e Rencontres des personnels DILA) ou transformés en événements virtuels (Fête de la musique, Cafés-Démos...).

Le mois de septembre a été consacré à la mise en ligne du nouveau Légifrance. Un plan de communication a été établi, tandis que le département s'est mobilisé pour le suivi sur les réseaux sociaux : une

activité dense accrue par une forte mobilisation des communautés. Des webinaires pédagogiques ont ensuite été proposés et relayés, ainsi qu'un guide de cas d'usages les plus fréquents pour accompagner les internautes. La communauté juridique a été un support précieux source d'échanges fructueux et utiles.

Deuxième confinement, second dispositif (2 novembre-15 décembre 2020)

Le deuxième confinement a été accompagné de la mise en place d'un nouveau dispositif d'animation interne créatif, souple et participatif, fondé sur l'envoi d'un mél journalier « *Bonjour la DILA* » intégrant informations pratiques, actualités de la DILA et participation des agents via des cartes postales personnalisées, l'envoi de flashs hebdomadaires sur les projets et les activités en cours au sein des départements, en complément de la lettre mensuelle habituelle.

L'envoi régulier de mémos vocaux autour de notions ou de vocabulaire métiers a constitué une innovation appréciée. Les organisations syndicales et les agents ont été à nouveau positifs sur ce travail du département de la communication, au regard des résultats issus du baromètre social de 2020.

L'organisation et la gestion d'évènements internes, ou la communication autour de ces évènements, ont également continué. Le département a géré l'organisation, la promotion et la communication de nombreux cafés-demos (événement convivial de 30 minutes...), qui ont permis aux collègues de mieux connaître les métiers, les projets ou les modes de travail des départements de la DILA.

L'année 2020 de la DILA a aussi été jalonnée par la cérémonie des vœux, le Noël de la DILA en janvier, la journée internationale des droits de la femme en mars, l'évènement musical



Déclinaison de la nouvelle charte de l'État

Dans le cadre du projet de refonte des fondamentaux de la communication de l'État, une nouvelle stratégie de marque a été définie. Le département de la communication a procédé en avril et mai 2020 à la mise en œuvre de la circulaire du Premier ministre n° 6144 du 17 février 2020 qui rend l'action de l'État plus concrète, lisible et visible pour les citoyens. Le studio graphique et des prestataires ont décliné cette charte sur l'ensemble des sites, lettres électroniques, réseaux sociaux, publications, papeterie et modèles de courriers administratifs de la DILA.



Les agents de la section html du département des infrastructures et des services ont été sollicités pour intégrer ces nouveaux visuels et les décliner pour chaque format et support (sites web, ordinateur ou mobile, mailing, impressions des pages web, etc.), pour modifier les logos de nos partenaires apparaissant sur nos sites et pour s'assurer que tous ces supports soient conformes au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).



Concert dans l'espace de travail vie-publique.fr

« *Impressions... d'être* » avec Nicolas Frize, artiste en résidence à la DILA, en septembre, les journées portes ouvertes du DILab et la réunion des apprentis en octobre, le *Duoday* et le mois de l'innovation en novembre ou encore le séminaire des cadres en décembre.

Enfin, le département de la communication a assuré son rôle de support et d'accompagnement d'autres départements, en suivant de nombreux dossiers et chantiers transversaux. Citons notamment sa participation aux chantiers relatifs à l'accueil des nouveaux arrivants ou à la double labellisation *Égalité-Diversité* ou encore au groupe de travail sur le handicap.



Une première pour la DILA et la SACIJO, l'accueil d'un artiste en résidence

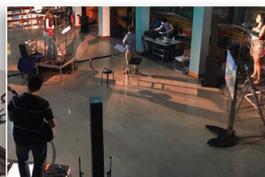
L'artiste Nicolas Frize, compositeur de musique contemporaine, s'est installé en résidence à l'imprimerie de la DILA dans le cadre de son projet *Impressions... d'être*. S'inspirant du monde du travail et du monde industriel en particulier, ce chercheur de sons, a mené des projets de créations musicales dans les usines Renault de Boulogne-Billancourt, à la Manufacture de porcelaine de Sèvres, à l'usine PSA de Saint-Ouen, ou encore aux Archives nationales de Pierrefitte et de Paris.

Pour son œuvre *Impressions... d'être*, Nicolas Frize s'est inspiré directement des métiers de l'imprimerie et de la thématique de l'impression, en vue de construire et de produire une création musicale, instrumentale et sonore. Il s'est, dans un premier temps, imprégné des lieux (de l'imprimerie de la DILA mais également d'autres imprimeries en Île-de-France) pour capter l'atmosphère, rencontrer les agents, échanger, écouter et découvrir les expériences, enregistrer les sons des machines et de l'atelier

à le rencontrer, à participer à cette œuvre. Une soixantaine d'agents volontaires ont ainsi contribué à l'organisation, la préparation de l'événement mais ont aussi interprété sa musique lors des concerts. Le deuxième mouvement de la création musicale de Nicolas Frize *Impressions... d'être* a eu donc lieu à la DILA les 26 et 27 septembre 2020, dans le strict respect des conditions sanitaires. Les agents DILA, les salariés SACIJO et le public préalablement inscrit ont été invités à une déambulation musicale dans différents espaces de la DILA : l'imprimerie, l'atelier de façonnage, les plateaux de vie-public.fr et de service-public.fr et la salle Crémieux-Brilhac : cinq mouvements pour cinq lieux.

Dans ces espaces ont été proposées des formes musicales courtes interprétées par près de 70 musiciens parmi lesquels des musiciens professionnels, des personnels de la DILA, des élèves du conservatoire de Saint-Denis, des étudiants du lycée Claude Garamont de Colombes et du lycée Germaine Tillon du Bourget. Des scénographies de papier et des installations graphiques ont été également pensées pour offrir d'autres points de vue sur les diverses thématiques travaillées et évoquées.

« La longue résidence dans l'imprimerie et le bâtiment de la DILA durant la saison 2019-2020, s'est démultipliée en plusieurs axes, entre l'écrit et l'oral, entre l'impression papier et l'impression



à toute heure (pendant le travail, les pauses ou la nuit). Il a en quelque sorte constitué une mémoire sonore des lieux.

« Il s'agit de conduire une réflexion sur l'imprimerie, sur les outils, les matériaux et les gestes, d'appréhender ce que l'impression nous dit à travers ses vocabulaires – du côté de la lettre d'une part, des rotatives d'autre part... –, ce qu'elle nous dit à travers son histoire – alors que les développements technologiques n'ont cessé de la transformer –, ce qu'elle nous dit à travers ses objets – du livre au magazine au journal quotidien : leur facture, leur destinée, leurs auteurs et leurs lecteurs, leurs sujets et leurs enjeux ! Il sera question ici de rapport à la vitesse (le temps fulgurant de l'impression), de la trace du temps et de l'effacement de la trace, de la part de l'événement et de la continuité, du visible et de l'invisible, des nuits et des petits matins... » précise l'artiste. Les agents faisant partie intégrante de ce processus de création, ont été invités à prendre contact avec l'artiste,

numérique ou la dématérialisation de l'impression, entre l'écriture physique et l'écriture virtuelle, et a par ailleurs arpenté les diverses acceptions de l'« impression d'être », des relations entre l'écriture et l'existence, cherchant parfois à sonder ce qui apparaît de l'être dans l'impression. » explique Nicolas Frize. Les agents présents ont pu découvrir leur lieu de travail transfiguré.

L'expérience se poursuivra et se concrétisera en 2021 avec l'élaboration collective d'un beau livre retraçant cette aventure artistique, musicale et humaine.

Communication externe : une stratégie adaptée au contexte sanitaire

La communication a accompagné les projets structurants de l'institution (relations presse, promotion réseaux sociaux, organisation d'événements virtuels) : lancement de la version modernisée de *Légifrance*, nouveaux services en ligne de *service-public.fr* (nouveaux simulateurs, modèles de lettre, formulaires *Cerfa* en ligne), nouveautés publiées aux éditions La Documentation française, et dossiers spéciaux de *vie-publique.fr* – crise sanitaire, municipales 2020, élections présidentielles américaines...).

Les événements habituels ont été annulés ou reportés (salon du livre Paris, salon du livre juridique). Enfin, les partenariats historiques avec les associations professionnelles Communication publique et Cap'Com ont été maintenus, avec des participations virtuelles ou éditoriales.

Le service de relations presse : des résultats dopés par la crise sanitaire

La DILA a enregistré en 2020 un total de 8183 retombées dont 7713 retombées pour la presse web et papier (contre 6596 en 2019), ce qui représente une augmentation de 17%. 35 communiqués de presse ont été envoyés dont 14 concernant les contenus de *service-public.fr* et 14 se rapportant aux publications de La Documentation française, 6 autres communiqués concernaient *vie-publique.fr*.

L'année a été marquée par un pic lors du premier trimestre au cours duquel les retombées liées à l'inscription sur les listes électorales en vue des élections municipales ont été particulièrement



nombreuses. *Service-public.fr* a concentré l'essentiel des retombées médiatiques avec un total de 5589 retombées sur le total de 8183, soit une proportion de 68,3%. Le premier confinement a donné lieu à une forte augmentation des retombées concernant *Légifrance* qui a représenté au cours de cette période une proportion d'environ 25% du total de celles-ci contre 5% en période habituelle.

Le printemps a vu de multiples retombées presses liées aux informations pratiques concernant les mesures de restriction (en particulier l'attestation dérogatoire de déplacement). La suite de l'année a connu un rythme de retombées médiatique plus régulier.

Le réseau social institutionnel : une animation régulière

Le compte *Twitter* de la DILA poursuit sa progression (19523 followers le 1^{er} janvier à 22449 followers à fin décembre 2020). Une revue d'actualité quotidienne des textes les plus importants du *Journal officiel*, des dernières actualités de *service-public.fr* ou de *vie-publique.fr* (soit 8861 tweets en 2020) attire un public de professionnels du droit, des professeurs et des étudiants, des journalistes, des associations et des particuliers. L'impact du besoin d'information autour de la crise sanitaire a été remarquable sur le premier trimestre 2020 en termes de nouveaux abonnés. De même, la page *LinkedIn* de la DILA poursuit sa progression régulière avec une ligne éditoriale centrée sur les thématiques des ressources humaines ou de contenus liés au travail (4406 abonnés en janvier et 6407 à fin décembre 2020) ou de l'actualité des publications.

Le secrétariat général

«2020 restera comme une année charnière pour la DILA, une année qui a fait progresser ses modes de faire dans un contexte épidémique inédit, contraignant l'ensemble des entités à réinterroger leurs métiers et la manière de les réaliser. Le DAPAJ, un an après sa création, aura joué à plein son rôle transversal d'accompagnement et de suivi des projets.»

François Campana, responsable du département d'appui au pilotage et des affaires juridiques



L'appui au pilotage et les affaires juridiques

Le département d'appui au pilotage et des affaires juridiques (DAPAJ), créé en octobre 2019, participe à la stratégie de la DILA et apporte son aide aux départements et à la direction en accompagnant notamment les lettres d'objectifs annuelles.

En 2020, le département a suivi les différents projets dits « qualité de vie au travail », définis lors du séminaire des cadres d'octobre 2019. Il a assuré également le pilotage de la refonte des processus RH (système de management des ressources humaines – SMRH) initié en 2020 en lien étroit avec le projet de refonte du SIRH (cf. encadré page 50) et a conduit un audit transversal sur le processus recettes.

En décembre, il a préparé et organisé le séminaire des cadres du comité de direction. Ce séminaire avait pour objectif d'initier le processus d'élaboration du plan stratégique DILA 2024.

En support, il a assuré les missions de contrôle de gestion, d'organisation et de sécurisation juridique. Il s'est d'ailleurs renforcé dans le domaine de la réglementation sur les données à caractère personnel par le recrutement d'un juriste spécialisé.

Enfin, il continue de nourrir la réflexion stratégique et prospective (veille, études et benchmarks) des responsables de départements et des agents chargés de l'innovation dans les services aux usagers.

PREMIER SÉMINAIRE DES CADRES DE DIRECTION EN MODE VIRTUEL

Covid-19 oblige, le séminaire des cadres s'est déroulé dans un format inédit, interactif et virtuel. Le comité de direction élargi (direction, chefs de département et adjoints, chargés de mission auprès de la direction) s'est réuni afin de lancer les premières réflexions sur les enjeux et la méthodologie d'élaboration du plan stratégique DILA 2024.

Initialement prévu en présentiel, ce séminaire s'est finalement tenu en visio durant trois matinées les 1, 2 et 3 décembre 2020. Cette expérience nouvelle pour l'ensemble des participants n'a pas nui à la qualité des échanges et à la richesse des productions.

La dynamique collective fut positive et constructive. Les participants se sont réunis en trois sous-groupes. Après avoir partagé le bilan intermédiaire du plan stratégique 2021, les managers ont réfléchi sur le futur cadre de travail (objectifs, nouvelles idées, points d'appui et freins à prendre en compte, nouvelles synergies), sur le calendrier de travail 2021, sur le rôle de chacun et



la nécessaire implication de tous (cadres intermédiaires, agents et partenaires sociaux) pour la réussite de ce projet.

La directrice a rappelé sa volonté de co-construire le plan stratégique DILA 2024 avec l'ensemble des agents, les partenaires et parties prenantes concernés par l'évolution de notre offre de services.

Les ressources humaines

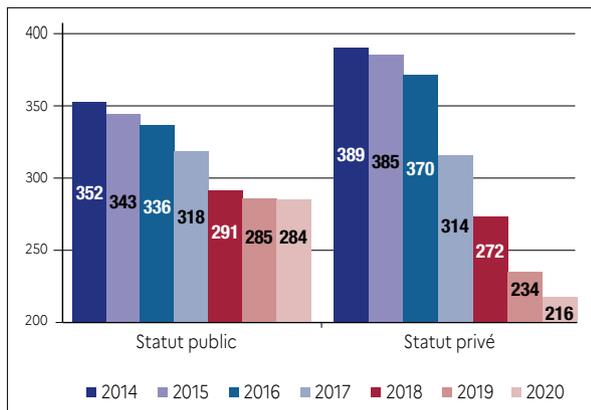
« L'année 2020 fut d'une densité rare pour le département des ressources humaines. L'accompagnement et la gestion des agents durant la crise de la Covid-19 n'a pas nui à la conduite des chantiers structurants. Nos équipes ont fait front et mené à bien les recrutements et ont apporté une attention particulière aux problématiques humaines liées à la crise. »

Bruno Varlet, responsable du département des ressources humaines



Les effectifs

Evolution de la répartition des effectifs par statut (hors MAD)

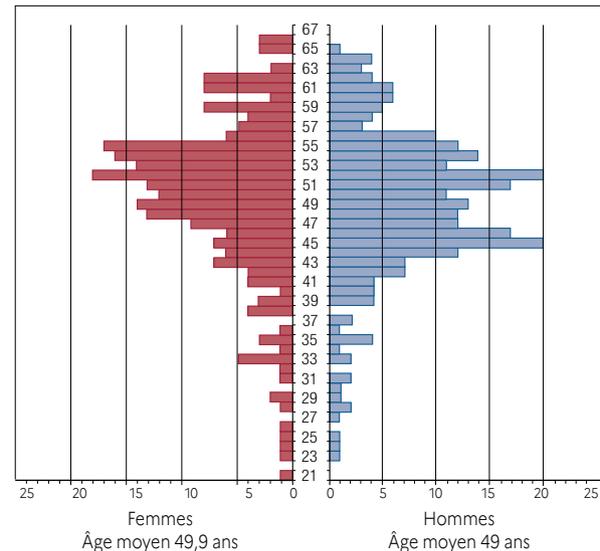


Au 31 décembre 2020, les effectifs physiques de la DILA s'établissent à 542 agents, dont 42 agents mis à disposition au centre d'appels interministériel de Metz, soit une diminution de 23 agents (-4,1%) par rapport au 31 décembre 2019. S'ajoutent 78 salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des Journaux officiels (SACIJO), dits « mutualisés », mis à disposition dans certains départements de la DILA.

La baisse des effectifs est liée principalement aux départs en retraite d'agents de droit public et de salariés de droit privé (15 en 2020) ainsi qu'aux départs de salariés de droit privé, dans le cadre du dispositif de cessation anticipée volontaire d'activité (13 en 2020, 125 depuis la mise en place de ce plan fin 2016).

Pyramide des âges au 31 décembre 2020

Âge moyen de 49,42 ans (-0,1 an par rapport à 2019)
47,4 % de femmes et 52,6 % d'hommes



Les charges de personnel se sont élevées en 2020 à 61,05 M€ contre 62,95 M€ en 2019, soit une baisse de 1,90 M€ (-3%), consécutive à la diminution constatée des effectifs.

Les effectifs sont constitués de 56,8% d'agents de droit public [31,2% de fonctionnaires (156), 25,6% de contractuels de droit public (128)], et de 43,2% de contractuels de droit privé (216).



Un SIRH pour gagner en temps et en efficacité

Dans le cadre du chantier 8 « Fiabiliser les processus administratifs » du plan stratégique DILA 2021, la DILA a engagé le projet de refonte du SIRH (système d'information des ressources humaines).

Présentation du projet par Didier Hermantin, directeur du projet SIRH.

« Le SIRH est un système intégrant un ensemble de briques logicielles permettant de gérer, de fluidifier et d'automatiser la gestion des principaux domaines et processus métier RH (recrutement, gestion administrative, formation et compétences, paye, parcours de carrières, gestion des temps, etc.) au travers d'une centralisation des données.

L'ambition du projet est de doter la DILA d'un SIRH structuré et performant répondant aux attentes et aux besoins des gestionnaires RH, des agents et des managers dans leurs activités quotidiennes. Il s'agit notamment de rationaliser le SIRH pour faciliter et simplifier les opérations de saisie, automatiser les activités de gestion RH tout en renforçant les champs d'analyse et de support destinés aux agents.

L'objectif est de mieux connecter les différents outils entre eux, qu'il s'agisse des solutions existantes comme des autres outils utilisés et répondant à des besoins plus spécifiques de gestion RH. »

Comment avez-vous abordé ce projet ? Comment s'organise la phase de pré-cadrage ?

De nombreux entretiens ont été organisés avec les responsables RH et les managers pour recueillir et analyser leurs attentes, besoins liés à l'évolution du SIRH. Le pôle SI de gestion apporte sa compétence et sa connaissance des solutions actuellement en place et contribue activement aux travaux en cours de refonte du SIRH. Par ailleurs, un état des lieux et d'analyse des outils et logiciels existants pour chacun des grands domaines fonctionnels RH a été mené en concertation avec les équipes du département des ressources humaines, avec un regard attentif aux processus associés.

Parallèlement, une étude approfondie des outils et solutions du marché auprès des éditeurs a été effectuée afin d'identifier les solutions compatibles et connectées avec les besoins et le contexte de la DILA. Un benchmark des pratiques SIRH a aussi été engagé auprès d'organisations proches de la DILA pour alimenter notre réflexion notamment sur les spécificités de gestion dans un contexte multi-contrats, le type de dispositif de SIRH déployé, les retours d'expériences et les bonnes pratiques.

L'ensemble de ces éléments vont alimenter les réflexions en amont de la mise en œuvre du SIRH à la DILA, et en particulier sur ce qui devra évoluer en lien avec les contraintes, les besoins utilisateurs, l'évolution des métiers, les pratiques et les usages en matière de gestion des ressources humaines.

A terme, avec un tel SI, quels seront les bénéfices pour les RH, pour les managers et les agents ?

Concernant les gestionnaires RH, je dirais que les principaux bénéfices concernent le gain de temps en lien avec les opérations de saisie mais aussi associé à l'automatisation d'un certain nombre de tâches récurrentes ou chronophages. Un accès à l'ensemble du dossier historique de l'agent (données administratives, compétences, parcours de carrière, etc.) devrait également permettre de faciliter la gestion. La mise à disposition d'éléments d'analyse et de suivi (tableaux de bord notamment) constituant par ailleurs une évolution importante. Pour les agents, comme pour les managers, les bénéfices devront principalement porter sur un accès facilité à l'information, à la communication et aux échanges avec les gestionnaires RH au travers du développement accru de la couverture fonctionnelle dématérialisée.

Obtention de la double labellisation Egalité-Diversité

Les services du Premier ministre, et en leur sein la DILA, ont obtenu en 2020 le double label *Egalité-Diversité* professionnelle entre les femmes et les hommes.

L'attribution de ce label permet de reconnaître les actions déjà engagées et de maintenir la dynamique créée au service de ces enjeux.

Les actions de formation et de sensibilisation des agents sur les questions de discrimination et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes se sont poursuivies en 2020 au bénéfice des encadrants, des professionnels RH et des représentants du personnel.

Elles doivent désormais être étendues de façon massive à l'ensemble des agents.

Des règles strictes ont été définies afin de garantir le caractère non discriminatoire des actions de recrutement. Elles ont été respectées sur l'ensemble des recrutements sur des postes permanents réalisés par la DILA en 2020.

La DILA porte une attention particulière à la féminisation de son encadrement supérieur. Le pourcentage de femmes au sein de l'encadrement supérieur (direction, chefs de départements et adjoints) a atteint 57,6% en décembre 2020. Ce taux était de 27% en 2014.

Des actions spécifiques de formation ciblées sur la prévention et la lutte contre les violences sexuelles et sexistes ont été mises en œuvre en 2020.

La DILA multiplie les initiatives pour soutenir l'apprentissage. Ce sont ainsi 24 apprentis qui ont été accueillis au sein de l'institution pour la période scolaire 2020-2021. La DILA se mobilise par ailleurs en faveur du soutien à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Une charte du handicap

Sur la proposition des représentants du personnel, la DILA s'est engagée dans la formalisation d'une charte commune avec la SACIJO sur le handicap qui précise ses engagements en faveur de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap et du soutien aux proches aidants.

Cette charte se structurera autour de cinq engagements :

1. Développer la culture handicap et la capacité d'intégration professionnelle de personnes en situation de handicap.
2. Favoriser le recrutement et l'intégration professionnelle de personnes en situation de handicap.
3. Soutenir le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et leur évolution professionnelle.
4. Soutenir les proches aidants.
5. Développer l'achat responsable.

Les directions de la DILA et de la SACIJO ont proposé que les engagements soient déclinés dans un plan d'actions pluriannuel, présenté aux instances représentatives du personnel. Cette initiative sera concrétisée au premier trimestre 2021.

DUODAY 2020, UN ÉVÉNEMENT ADAPTÉ À LA CRISE SANITAIRE

Initialement prévue le 16 mai, l'opération *Duoday* a finalement pu se tenir le 19 novembre dans des conditions sanitaires adaptées. Initiée par la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, cette action a pour objet de proposer un partage d'expériences, une immersion dans le travail au quotidien, un tremplin vers l'emploi pour les personnes en situation de handicap. Elle a permis cette année de constituer cinq duos au sein de la DILA entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires.



Parmi les témoignages reçus des stagiaires :

« J'ai apprécié que la journée changée en demi journée soit maintenue dans ce temps de pandémie (...) J'ai été ravie des échanges chaleureux et instructifs. J'ai apprécié l'engagement fort pour l'inclusion des personnes handicapées. »

« Mon tuteur était étonné que je ne sois pas en activité malgré mon profil. (...) Je suis consciente que je suis loin d'être un cas isolé, cependant participer à une journée comme celle-ci, rencontrer d'autres personnes dans la même situation que moi me rassure aussi. »

Anne Duclos-Grisier, directrice :

« En participant au *Duoday*, j'ai voulu marquer l'importance accordée par la direction à l'emploi des personnes handicapées et ainsi sensibiliser les agents aux questions de handicap. (...) Je souhaite que la DILA ait une politique active en la matière. (...) »

La démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

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

En 2020, cette démarche s'est traduite par l'actualisation des études sur l'évolution des activités et des effectifs des départements à moyen terme. L'accompagnement individuel des agents a été renforcé, notamment dans le cadre de la mise en place du compte personnel de formation, au service du développement des évolutions et des mobilités professionnelles.

La formation professionnelle

Dans le cadre de la formation professionnelle, 243 actions de formation ont été mises en œuvre en 2020 pour un coût direct de 403 k€. Ces formations, qui représentent 8 093 heures, ont bénéficié à 62 % des effectifs de la DILA.

Des formations collectives ont été mises en œuvre pour accompagner les projets stratégiques des départements. La DILA a maintenu son effort en faveur du développement des compétences managériales.

40 stagiaires ont été accueillis en 2020, répartis dans tous les secteurs d'activité. Huit collégiens de troisième scolarisés en réseau d'éducation prioritaire renforcée ont pu également effectuer un stage d'observation au sein de la DILA.

Le travail à distance

L'épidémie de la Covid-19 a contraint à revoir les modes de travail et d'organisation de la DILA. Pour faire face à l'obligation d'assurer la continuité du service et notamment la publication du *Journal officiel*, la direction et l'ensemble des départements ont repensé leurs modes de fonctionnement avec notamment la mise en place massive du travail à distance.

Cette modalité d'exercice des missions, qui commençait à se développer dans le cadre des dispositions liées au

Le dialogue social

Les instances représentatives des personnels de droit public et de droit privé sont des lieux privilégiés d'échange et de concertation. La DILA a pour objectif de maintenir la qualité de cette concertation, comme en témoignent les échanges de 2020.

23 agents ont bénéficié d'une mobilité interne (y compris les mobilités de salariés SACIJO sur des postes mutualisés).

Au niveau collectif, les évolutions d'organisation des départements ont fait l'objet d'un accompagnement particulier : association des agents à chaque étape, prise en compte des souhaits d'évolution professionnelle, dialogue avec les représentants du personnel.

Plusieurs démarches de coaching collectif, c'est-à-dire d'accompagnement des équipes dans la clarification de leur projet collectif, ont été mises en œuvre avec pour objectifs l'optimisation des organisations et des collaborations, la redéfinition des métiers et l'amélioration des relations au travail.

UNE OFFRE DE FORMATION EN LIGNE ADAPTÉE

L'année 2020 a été marquée par la mise en œuvre, pendant la première période de confinement liée à l'épidémie de la Covid-19, d'une offre de formations à distance ouverte à l'ensemble des agents. Au total, 170 formations à distance ont été mises en place au cours de l'année au bénéfice de 122 agents. Cette période a été l'occasion de tester une diversité de modèles de formations à distance : module en ligne suivi de manière autonome (avec dans certains cas une évaluation préalable des compétences puis la définition d'un parcours personnalisé), module en ligne avec tuteur, classe virtuelle.

télétravail, est devenue une obligation pour toutes les activités pouvant s'exercer à distance et s'est accompagnée d'adaptation en termes d'équipement, de pilotage et d'organisation du travail.

Les managers de proximité ont été en première ligne pour gérer ces changements. Au-delà de garantir la continuité de l'activité, leur positionnement stratégique a fait d'eux les premiers garants du lien entre les agents et l'institution.

Adaptation de l'organisation de la DILA aux évolutions

La modernisation de la DILA, l'adaptation de ses activités au numérique et la réduction des effectifs liée notamment au plan de cessation anticipée volontaire d'activités ont nécessité de faire évoluer l'organisation du travail au sein de l'atelier

expédition du département de l'imprimerie. A cet égard, un avenant au protocole d'accord relatif à l'atelier expédition-finition a été signé le 7 juillet 2020 et une minute de discussion marquant une première étape dans les travaux qui ont été lancés, conjointement avec la Société anonyme de composition et d'impression du *Journal officiel* (SACIJO) et ses organisations syndicales, pour améliorer l'organisation de la chaîne graphique afin de rendre un service réactif, efficient et de qualité aux clients de la DILA, a été signée le 31 décembre 2020.

Personnels de droit public

- *Le comité technique spécial (CTS) de la DILA*

En 2020, le CTS s'est réuni à cinq reprises notamment sur les thématiques suivantes : démarche de double labellisation *Égalité-Diversité*; télétravail; politique handicap; plan de développement des compétences; opérations immobilières; lignes directrices de gestion en matière de mobilité, de promotion et de valorisation des parcours professionnels; schéma directeur des systèmes d'information; projet de la chaîne régalienn.

Une réunion du CTS s'est également tenue sur les sujets d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail relatifs aux mesures sanitaires applicables en période de Covid-19.

- *La commission consultative paritaire (CCP)*

La loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique réaffirme le principe de participation des agents publics au dialogue social à travers leurs représentants élus et instaure un nouveau cadre de participation des instances sociales sur les questions individuelles.

Afin de prendre en compte cette évolution qui réorganise les compétences de la CCP pour garantir un meilleur accompagnement des situations individuelles, l'arrêté du 10 mai 2010 portant création d'une commission consultative paritaire compétente à l'égard des agents non titulaire de droit public de la DILA a été adapté en conséquence.

Personnels de droit privé

- *Le comité social*

2020 a également été marqué par la mise en place d'une nouvelle instance représentative des salariés de droit privé, le comité social, se substituant au précédent comité social, au collège privé du CHSCT et aux délégués du personnel, dont les élections professionnelles se sont tenues le 24 septembre 2020. Ont été créées auprès du comité social par accord du 6 décembre 2020, trois commissions : une commission santé, sécurité et conditions de travail, une commission formation professionnelle et une commission action sociale et culturelle.



Les instances représentatives du personnel de la DILA ont été impactées dans leur fonctionnement par la crise sanitaire liée à la Covid-19. Afin d'assurer la continuité du fonctionnement de ces instances, le recours à la visioconférence a été autorisé pour toutes les réunions, jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire. Sur les 23 réunions qui se sont tenues avec les représentants du personnel en 2020, 4 se sont tenues en présentiel.

7 CHSCT se sont tenus sur les sujets Covid-19 :

- 6 extraordinaires uniquement sur la Covid-19 (réunions auxquelles était également conviée la commission santé, sécurité et conditions de travail de la SACIJO)

- 1 plénière ordinaire avec un point d'information sur la gestion de la situation liée à la Covid-19

5 CTS et 5 CS se sont tenus sur les sujets Covid-19 dont 1 CTS et 1 CS extraordinaires.

Le comité social (élections de septembre 2020) s'est réuni à six reprises dont deux réunions extraordinaires liées à la mise en place d'astreintes à titre exceptionnel au sein de la section consolidation du département de l'information régalienn et administrative en raison de la période de confinement et au transfert de certaines missions du département de la logistique, de l'immobilier et des services au département de l'imprimerie.

Les représentants du personnel nouvellement élus au comité social en septembre 2020, se sont réunis à trois reprises, dont une réunion extraordinaire relative aux nouvelles mesures organisationnelles et sanitaires applicables en période de Covid-19.

- *Le comité hygiène technique et sécurité (CHSCT)*

Jusqu'aux élections professionnelles de droit privé qui se sont tenues en septembre 2020, le CHSCT s'est réuni à huit reprises, dont six fois en assemblée extraordinaire, principalement sur les mesures de prévention et la gestion de la situation liées à la Covid-19 et le plan de continuité des activités lors du confinement, le plan de reprise d'activités et les mesures de précautions associées au retour sur sites.

Depuis la mise en place du comité social nouvellement élu, les attributions du CHSCT sont reprises par le CTS ainsi que par le comité social et sa commission santé, sécurité et conditions de travail.

Les affaires financières

« Plus que jamais, la rationalisation des coûts et la maîtrise budgétaire sont capitales pour notre administration. Notre priorité reste d'être économe de l'argent public, de remplir nos missions et de rendre le meilleur service aux usagers. »

Martine Lefebvre, responsable du département des affaires financières.



Le département des affaires financières pilote la gestion du budget annexe « Publications officielles et information administrative » (BAPOIA) qui est composé de deux programmes :

Les dépenses

Les dépenses du BAPOIA s'élèvent, en 2020, à 135 M€ en crédits de paiement (CP), soit 86% des crédits ouverts en loi de finances initiale (LFI) et 96% de la prévision ajustée établie en septembre pour le comité stratégique présidé par la secrétaire générale du Gouvernement. Grâce aux efforts d'économie réalisés, les dépenses sont en baisse par rapport à l'exécution 2019 en autorisations d'engagement (AE) (-1%) et en CP (-3%). Les dépenses d'investissement ont en revanche fortement progressé pour poursuivre la modernisation des services rendus aux usagers.

Les dépenses de personnel (crédits de titre 2) ont atteint 61 M€ pour une ressource en LFI de 64,6 M€, soit un taux d'exécution de 95%. L'exécution présente une baisse de 3% (-1,9 M€) par rapport à 2019. Cette baisse est essentiellement due aux efforts de maîtrise des effectifs (489 ETP au 31 décembre 2020), avec notamment la poursuite du plan de départs volontaires pour les agents de droit privé.

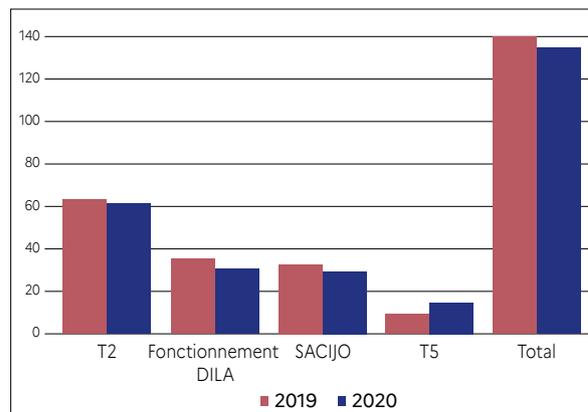
Les dépenses de fonctionnement liées aux missions et aux fonctions supports se chiffrent à 31,3 M€ en AE et 30,1 M€ en CP. La baisse est de 4,9 M€ en CP du fait des efforts de maîtrise des dépenses et de l'impact de la crise sanitaire. Les principales dépenses relèvent du domaine informatique.

Les versements à la SACIJO se sont élevés à 29,6 M€ contre 32,7 M€ en 2019 (soit une baisse de 10%) liée à la réduction des effectifs.

le programme 623 « Édition et diffusion » et le programme 624 « Pilotage et ressources humaines ».

Les dépenses d'investissement (T5) atteignent 14,3 M€ en CP. Conformément aux priorités du plan stratégique, les sites internet, les démarches en ligne, les outils applicatifs et l'infrastructure informatique ont été renforcés et modernisés (12,9 M€). L'amélioration des outils de production de l'imprimerie s'est poursuivie (0,1 M€) ainsi que la rénovation et la mise aux normes des bâtiments du site de Desaix (1,3 M€) malgré la fermeture du site durant le premier confinement.

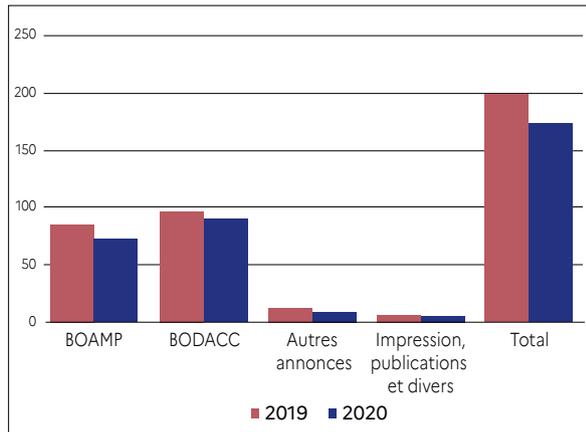
Dépenses de la DILA en CP (en M€)



Les recettes

Les recettes budgétaires s'élèvent à 173,2 M€. Elles sont en baisse de 25 M€ (- 13%) par rapport à 2019, en raison notamment du ralentissement économique lié à la crise sanitaire de la Covid-19 et à la gratuité des annonces des associations depuis le 1^{er} janvier 2020. L'impact du premier confinement a été particulièrement fort, les encaissements ayant subi une baisse de 24 M€ à fin juin 2020.

Recettes encaissées (en M€)



L'agence comptable

Une année de résilience pour l'agence comptable

Deux événements ont eu un impact sur l'activité de l'agence comptable en 2020 :

- la gratuité, à compter du 1^{er} janvier, des annonces pour les différentes associations a réduit significativement le travail de traitement des très nombreux chèques reçus en paiement et des réclamations, au service recettes;
- la crise sanitaire due à la pandémie de la Covid-19 a conduit à des mesures visant à fluidifier le paiement des dépenses afin de maintenir la trésorerie des entreprises mais également à suspendre les actions de recouvrement forcé.

Grâce aux outils techniques, le travail à distance durant les périodes de confinement a pu être organisé en maintenant l'ensemble des activités, accueil téléphonique inclus.

Toutefois, la reprise des encaissements, amorcée dès le mois de mai et particulièrement marquée en juillet a assuré un atterrissage final proche de la prévision initiale et le maintien d'un excédent en fin de gestion. L'exécution du dernier trimestre 2020 a même été légèrement supérieure à celle de 2019 (+ 1,5 M€), le deuxième confinement n'ayant eu qu'un impact modéré sur les recettes budgétaires.



Faits marquants de l'année 2020

- Pour la première fois depuis sa mise en place, le logiciel CHORUS a intégralement été utilisé en télétravail.
- A la suite de l'audit mené par la mission d'organisation des services du Premier ministre (MOSPM) sur la fonction financière de la DILA qui a proposé 19 recommandations, le département des affaires financières (DAF) a établi un plan d'actions visant à renforcer et à moderniser la gestion financière.
- Le DAF a également engagé en 2020 une réflexion sur une refonte de la cartographie budgétaire afin d'améliorer la lisibilité des dépenses afférentes aux différentes missions et de renforcer les capacités de pilotage des crédits.

Un coup d'accélérateur a été donné aux échanges dématérialisés dans tous les secteurs où cela était possible avec les partenaires : réception des factures des fournisseurs, envoi des factures aux greffes des tribunaux de commerce, règlement obtenu par virement plutôt que par voie de chèques bancaires, dématérialisation de la procédure de règlement des excédents de versement avec contrôle croisé entre les services, simplification des méthodes et réduction des impressions papier lors du visa des dépenses. La gestion des frais de déplacement a été intégrée dans l'outil *Chorus-DT*.

La période où l'activité a marqué le pas a été mise à profit pour se mobiliser sur du travail de fond consistant à régulariser des opérations comptables anciennes. Les factures sans service fait et les engagements juridiques sans facture ont pu être analysés.

Le stock des recettes encaissées sans référence des années précédentes a aussi fait l'objet d'investigations poussées aboutissant à des lettrages. Le recensement exhaustif des conventions générant une recette pour la DILA a été amorcé. L'exploitation des actes de poursuite infructueux et l'apurement des créances irrécouvrables ont assaini la base des restes à recouvrer.

L'agence comptable termine cette année particulière en renforçant son professionnalisme et en améliorant ses résultats dans les activités de dépenses et de recettes, par rapport à l'année 2019.

La logistique, l'immobilier et les services

« Centre névralgique de fonctionnement, la gestion de la logistique, des espaces de travail et des services transversaux rendus aux départements, auront démontré, en cette année d'exception, le rôle essentiel et facilitateur du DLIS. L'investissement des équipes pour veiller à la santé et à la sécurité des personnels a été exemplaire. Je les en remercie vivement. »

Garin Boux, responsable du département de la logistique, de l'immobilier et des services (DLIS)

Le département de la logistique, de l'immobilier et des services (DLIS), en première ligne, s'est adapté au contexte sanitaire, tout en continuant à porter ses missions récurrentes habituelles.

Crise sanitaire : une équipe mobilisée

Dès le début de la crise, la cellule *Prévention des risques professionnels* a effectué une veille appropriée, rédigé les procédures et le guide sanitaire de la DILA. Elle les a ensuite mis à jour au plus près de l'évolution des règles et des nouvelles recommandations. Elle a également géré un important travail de sensibilisation et de formation aux règles sanitaires et aux gestes barrières auprès des agents sur site après le déconfinement (visites, sessions d'information).

Plusieurs équipes du département ont joué un rôle spécifique lors de la fermeture du site, puis de l'adaptation des locaux en vue de la réouverture et pour l'approvisionnement de la DILA en différentes fournitures spécifiques à la Covid-19.

Ainsi, le pôle logistique-transport a géré les approvisionnements et la distribution des différents consommables. Dès février, il a pourvu la DILA en gel hydro-alcoolique. En mai, il a préparé et fourni les kits nécessaires à la réouverture de



CHIFFRES-CLÉS DE 2020

- Résultat patrimonial : 49,09 M€
- Taux de recouvrement : 98,96 % tous exercices confondus, en progression de 0,26 point par rapport à 2019
- Délai global de paiement : 9,13 j contre 9,62 j en 2019
- Taux de dématérialisation des factures fournisseurs : 84 %



Transport pour l'équipement informatique des agents à leur domicile

Dès la fin février, la section transport a participé à l'équipement des agents de la rédaction du *Journal officiel* à domicile avant le confinement :

- plus de 20 personnes ont ainsi pu disposer de leur ordinateur livré chez eux, portable ou fixe, avec l'écran approprié ;
 - ainsi que des services des informaticiens, conduits par la section transports afin de vérifier les branchements.
- Ensuite, pendant le confinement, la section a également permis à des agents d'autres départements d'emporter leur ordinateur chez eux, afin de faciliter leur télétravail.

l'imprimerie (masques, sacs poubelles, lingettes désinfectantes), puis, en a assuré la distribution aux agents DILA et SACIJO revenant sur site.

La logistique de proximité a réalisé tous les aménagements (pose de cloisons plexiglas, espacement des tables au restaurant), affichages et marquages nécessaires sur le site de Desaix, sous la supervision de la cellule prévention, appuyée par la section Organisation.

Pendant la fermeture du site, la section Courrier a assuré l'envoi des courriers importants reçus (recommandés, factures) aux agents destinataires par messagerie, et plus tard l'envoi par La Poste des fiches de paie.

Création d'un espace de travail modulable et réaménagement d'espaces existants

Le site Desaix bénéficie désormais d'un espace de travail collaboratif, un « DILab », favorisant des méthodes de travail créatives et agiles. Le DILab a été inauguré le 8 septembre. Il comprend plusieurs zones permettant de se réunir en petits groupes et de nombreux accessoires nécessaires au travail en ateliers (murs d'écriture, matériels audio-visuels).

En parallèle, la section Travaux a réhabilité et modernisé les sanitaires et les vestiaires de l'imprimerie. Les espaces « conventions collectives » et « consolidation » du DIRE ont été réagencés, afin d'améliorer les positionnements des postes de travail tout en augmentant leur nombre.

Enfin, un plan d'action en faveur de l'accessibilité a été lancé, à la suite de l'accueil d'une personne à mobilité réduite. Les aménagements en vue de faciliter ses parcours ont été identifiés et partiellement réalisés. Ils se poursuivront en 2021.

Les projets transversaux et la réorganisation continuent

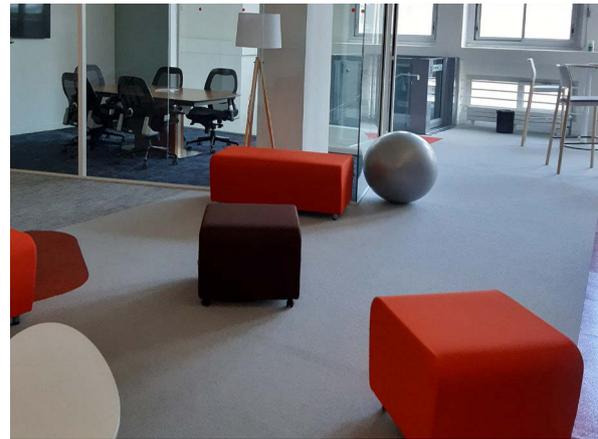
Tout au long de l'année, le DLIS a continué à participer aux projets transversaux de la DILA. La section Courrier a, par exemple, accompagné le projet de dématérialisation du courrier sortant et contribue activement à celui du futur parapheur électronique et à la gestion électronique de courrier. A noter l'impact de la crise sanitaire sur la gestion du courrier avec une baisse du courrier entrant de 56% et une baisse courrier sortant de 53,8%.

La section Accueil a constamment adapté ses procédures (horaires, contraintes sanitaires pour les salles de réunion) afin de s'ajuster au fonctionnement du site. Du côté du standard, l'équipe s'est investie dans la mise en place du serveur vocal

En un mois, le pôle logistique a commandé :

- plus de 14 000 masques jetables,
- 4 000 lavables et 200 visières.

Fin décembre, la DILA disposait d'un stock de plus de 23 000 masques jetables et de 200 masques transparents destinés à l'accueil des personnes malentendantes.



Le Dilab, un nouvel espace de travail collaboratif

interactif (SVI). Les missions *Mémoire éditoriale* et *Archives* ont été poursuivies, malgré les aléas rencontrés.

Afin de recentrer le DLIS et le département de l'imprimerie sur leur cœur de métier, un transfert d'activités a commencé avec le départ du magasin central et des activités de suivi de production vers le département de l'imprimerie au 1^{er} septembre 2020. Une seconde phase est en cours visant à intégrer au sein du DLIS l'exploitation technique des bâtiments. D'ores et déjà, le département a réorganisé ses activités administratives en prévision du soutien administratif de cette nouvelle activité.



Annexes



Statuts, missions
Textes de références
Organigramme

Statut, missions

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 « Publications officielles et information administrative ».

Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative. Il élargit les missions des anciennes directions de *La Documentation française* et des *Journaux officiels*.

La DILA vise à :

- garantir l'accès au droit;
- offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations;

- contribuer à la transparence de la vie publique, économique et financière;
- éclairer le débat public.

Ces missions font de la DILA un opérateur et producteur de données publiques, essentielles au fonctionnement de la démocratie.

En effet, la DILA rend effective la diffusion de la norme juridique, permet au citoyen de connaître les règles administratives et les démarches liées, et contribue à la compréhension des politiques publiques.

Elle diffuse principalement ses données sur Internet et propose une offre éditoriale numérique et papier.

Textes de référence

- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative;
- Décret n° 2014-648 du 20 juin 2014 modifiant le décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet;
- Arrêté du 24 juin 2014 relatif à la gratuité de la réutilisation des bases de données juridiques et associatives de la direction de l'information légale et administrative;
- Décret n° 2015-1717 du 22 décembre 2015 relatif à la dématérialisation du *Journal officiel* de la République française;

- Arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative;
- Arrêté du 19 décembre 2017 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative;
- Arrêté du 30 septembre 2019 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative.

Organigramme de la direction de l'information légale et administrative



Véronique LEHIDEUX
DIRECTRICE ADJOINTE

DIRECTEUR DE PROJET
« Nouveaux outils de production normative »
Alexandre VERNEY

CHEF DE PROJET
« Modernisation de la chaîne numérique
de production normative »
Patrice PLATEL

SOUS-DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Thierry DEPERRAZ, *sous-directeur*

DÉPARTEMENT DES INFRASTRUCTURES ET DES SERVICES

Stéphane HARAMBURU

DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION LÉGALE

Emmanuel CORTES

DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE ET DE GESTION

Régis PÉROL

DÉPARTEMENT DE LA STRATÉGIE ET DE LA SÉCURITÉ

Marc LIPPA

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Gwénolette PRUVOT-DUBOS, *sous-directrice*

DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Bruno VARLET

DÉPARTEMENT DES AFFAIRES FINANCIÈRES

Martine LEFEVBRE

DÉPARTEMENT DE LA LOGISTIQUE, DE L'IMMOBILIER ET DES SERVICES

Garin BOUX

DÉPARTEMENT APPUI AU PILOTAGE ET AFFAIRES JURIDIQUES

François CAMPANA

AGENCE COMPTABLE BUDGET ANNEXE

« PUBLICATIONS OFFICIELLES ET INFORMATION ADMINISTRATIVE » (BAPOIA)

Ghislaine BALA

Coordination de la rédaction : **Direction de la communication**

Conception et réalisation graphique : **Studio graphique multimédia de la DILA**

Crédits photographiques : © DILA, © AdobeStock, © Bernard Baudin.

Version numérique DILA

Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix, 75105 Paris

N° 978-2-11-157524-0

Dépôt légal : mai 2021

legifrance.gouv.fr

Le service public de la diffusion du droit

service-public.fr

Le site officiel de l'administration française

vie-publique.fr

S'informer et comprendre les politiques publiques