

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# DILA

DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE

# 2015





Directeur de la publication : **Bertrand Munch**

Coordination de la rédaction : **Yves Bomati**

Conception graphique

Maquette de couverture et intérieure : **Michelle Chabaud**

Mise en page : **Brigitte Darthois**

Crédits photos : **Dila/Fotolia et PhotoAlto** photographe Christian Zachariasen

### **Impression DILA**

Direction de l'information légale et administrative

26 rue Desaix – 75015 Paris

N° 617140020-000414

Dépôt légal : avril 2016



# Sommaire

- 5 Rationalisation et mutualisation des ressources**
- 9 Des missions, des résultats**
- 11 Les faits marquants de l'année**
- 15 La diffusion légale**
  - 15 La garantie de l'accès au droit
  - 20 Le service public de la transparence économique et financière
- 27 L'information administrative et les services numériques**
  - 27 Les services Internet
  - 35 Le renseignement administratif par téléphone
- 39 L'édition publique**
  - 39 Les publications
  - 49 La documentation
  - 51 L'imprimerie
- 61 L'activité commerciale**
  - 61 Le département commercial
  - 64 La distribution
- 69 Les services de soutien**
  - 69 La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie
  - 72 Le budget (budget annexe Publications officielles et Information administrative)
  - 74 La qualité et le contrôle interne
  - 75 Les ressources humaines
  - 82 La communication
  - 87 Les relations internationales
  - 89 Les systèmes d'information
  - 89 Les moyens généraux
  - 91 L'immobilier
- 93 Le développement durable**
  - 93 La politique de développement durable de la DILA
  - 94 Les cœurs de métier : éditeur numérique et imprimeur
  - 97 La responsabilité au cœur du fonctionnement de la DILA
- 101 Annexes**
  - 101 Annexe 1 – Textes de référence
  - 101 Annexe 2 – États comptables et financiers
  - 102 États comptables et financiers





## Rationalisation et mutualisation des ressources

La direction de l'information légale et administrative (DILA) a poursuivi, durant toute l'année 2015, un processus de rationalisation de ses ressources tant humaines que financières. Au fil de cette démarche, elle a visé une meilleure adaptation de ses effectifs à la réalisation de ses missions et opéré un choix plus judicieux de ses outils pour mieux répondre aux besoins émergents de nos concitoyens et à l'évolution des technologies liées aux métiers du numérique.

Toutes ces mutations se sont faites dans la concertation et le dialogue social et je me félicite, à ce propos, de la volonté de modernisation de la DILA et de la SACIJO. C'est une des clés de la réussite, associée à la mutualisation de nos compétences.

Parmi les grandes réalisations 2015, le projet d'arrêt de l'impression 45 grammes a été l'occasion de repenser et de moderniser la diffusion de certaines publications : le Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC), les publications parlementaires notamment et bien sûr le *Journal officiel*. S'agissant de ce dernier, un travail d'équipe a été mené de conserve par le secrétariat général du Gouvernement et la DILA afin de faire aboutir la réforme du cadre juridique de la publication permettant au *Journal officiel* de devenir 100% numérique au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Nos sites Internet ont aussi compté parmi les réussites de l'année par leur fréquentation exceptionnelle. Légifrance a comptabilisé 112 millions de visites soit 5% de plus qu'en 2014. Quant à Service public, il a enregistré 285,5 millions de visites, en augmentation de 9% par rapport à l'année précédente. Il s'est en outre rénové. Sa refonte ergonomique, graphique et éditoriale, opérée en septembre, a conduit à l'adapter plus encore aux nouvelles configurations des sites web. Il s'enrichira en 2016 pour offrir aux usagers un parcours en ligne plus simple et plus pratique, personnalisé et doté de nouveaux services, allant de la recherche d'informations administratives à la réalisation et au suivi de ses démarches en ligne sans changer de site, grâce aux fonctionnalités renforcées d'un compte personnel *service-public.fr* (fil d'activités, porte-documents, pré-remplissage des démarches, etc.).

Je ne saurais oublier l'important travail de refonte éditoriale et de réorganisation des Éditions de La Documentation française. L'accentuation du passage à l'édition numérique – tout en conservant une édition papier – est incontournable, comme l'est le resserrement de la production éditoriale sur quelques grands thèmes alimentant les débats autour des politiques publiques. Ce passage se fera en sauvegardant la spécificité de La Documentation française qui repose sur la fiabilité et la rigueur, l'impartialité et l'objectivité au service des administrations partenaires et de ses publics, telle que son cofondateur Jean-Louis Crémieux-Brilhac l'avait définie dès l'origine. Un hommage lui a d'ailleurs été rendu lors de la célébration des 70 ans des Éditions de La Documentation française.

C'est donc dans la continuité et dans l'innovation que tous les talents qui font vivre la DILA remplissent nos missions au service de nos publics. Un défi particulièrement stimulant relevé quotidiennement dans le souci constant de l'intérêt général.

**Bertrand Munch**

Directeur de l'information légale et administrative



# Direction de l'information

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

**Département  
de la communication**  
Yves BOMATI

**Département de la qualité  
et du contrôle interne**  
François BARRA

**Relations internationales**  
Artur BORZEDA

**Contrôleur de gestion**  
Catherine de PRIGOUNOFF - Blandine LESCURE

**Bertrand MUNCH** Directeur .....  
Assistante : Éliane STENGER

**Véronique Lehideux** Directrice adjointe .....  
Secrétariat : Chantal LARCHER

## SOUS-DIRECTION DES PUBLICS ET DES PRODUITS Philippe COSNARD, Sous-directeur

Secrétariat : Claudette SOUSSEING

● **Chargé de mission production**  
Jean-Paul PEIGNIER

● **Direction de programme / Chargés de mission**  
Emmanuel CORTES - Marie-Hélène ROUX

● **Chargée des affaires administratives**  
Sophie BEAUCHAMP

● **Chargé de mission**  
Julien WINOCK

● **Chargé de mission « solution vente site DF/VP »**  
Marc MISSUD

● **Centre de compétences Production**  
NN

**Mission Débat public**  
Vincent WACKENHEIM

● **Département de l'édition**  
Philippe TRONQUOY *par intérim*

● **Département des centres documentaires**  
Igor GROUDIEV

● **Chargée de mission**  
Anne NANCY

**Mission Imprimerie**  
Patrick ÉMOND

● **Département des impressions**  
Patrick ÉMOND

● **Département de la maintenance et des travaux**  
David MUGOT

**Mission Information régalienn  
e, administrative et économique**  
Héléna ALVES

● **Département de l'information régalienn  
e et économique**  
Isabelle MOCELLIN

● **Département de l'information administrative  
multi-canal**  
Bernard ROBERT

● **Département des produits et services  
numériques**  
Régis PÉROL

● **Centre d'appels interministériel de Metz**  
Bruno VALDEVIT

**Mission Action commerciale  
et gestion des ventes**  
Vincent WACKENHEIM

● **Département de la gestion  
et logistique des ventes**  
Bernard MEUNIER

● **Département commercial**  
Véronique ISAMBERT

# légale et administrative (DILA)

13 avril 2012 organise la DILA, comme suit :

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

Olivier GARNIER, Éric GRISTI

**Chargée de mission**

Bénédicte BONNET

**DÉLÉGATION À L'INNOVATION,  
AU DÉVELOPPEMENT ET À LA STRATÉGIE  
NN, Délégué**

Secrétariat : Françoise BUFFET

## SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Jean-Marc FROHARD, Secrétaire général

Secrétariat : Béatrice BORDAI

### ● Centre de compétences Gestion

Jean-François MORIN

### ● Département des ressources humaines

Bruno VARLET

### ● Département des affaires financières

Gilles DUFNERR

### ● Département des moyens généraux

Garin BOUX

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

Frédéric PORCU

### ● Cellule juridique

François CAMPANA

### ● Direction de projet des systèmes d'information de gestion budgétaire et financière

Mélanie GOURIÉ

### ● Organisation des systèmes d'information

Jean-François IMOKRANE

### ● Conseillère pour la stratégie numérique

Anne LATOURNERIE

### ● Développement durable

Laurence WAGNER

### ● Pôle Stratégie

Thomas SAINT-AUBIN

**Comptable du budget annexe  
« publications officielles et information  
administrative » (BAPOIA)**

Anne-Marie DOS REIS

**Contrôleur budgétaire et comptable  
ministériel des services du Premier ministre**

Lise BILLARD

Mis à jour au 15 mars 2016





# DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

## Mission

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

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

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

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

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

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

## Le statut

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du Gouvernement, la DILA est dotée du « budget annexe Publications officielles et Information administrative ».

**Quelques chiffres-clés (au 31 décembre 2015)**

- **788** collaborateurs directs (dont **60** agents mis à disposition) et **204** collaborateurs SACI JO (dont **89** mutualisés) soit un total de **992** collaborateurs.
- **125** métiers.
- **195,8 M€** de recettes.

## Les activités

- **214** nouveaux titres publiés sous la marque *La Documentation française* soit **139** ouvrages et **75** titres de périodiques;
- **6** nouveaux titres sous la marque *Éditions des Journaux officiels* + **34** titres CESE sous marque *Journaux officiels*;
- 126 productions numériques : 72 (compte propre) + 54 (compte de tiers);
- Plus de **100** administrations partenaires;
- **4000** titres au catalogue général;
- **11 159 rapports** en ligne dont **857** nouveaux rapports publics et **567 708** téléchargements sur la **Bibliothèque des rapports publics**;
- **6457** lecteurs et **21 874** demandes d'information à distance au Centre de documentation;
- **1,2 million** d'appels téléphoniques traités par le **3939**;
- **2,7 millions** annonces légales publiées;

- **32 196** textes législatifs et réglementaires diffusés ;
- **76 208** abonnés au sommaire du JO en ligne ;
- **435** millions de visites sur **9** sites Internet ;
- **2,5** millions de démarches en ligne réalisées ;
- **423 380** abonnés aux 8 lettres d'information de la DILA ;
- **37 900** followers sur @servicepublic ; **16 700** sur @viepublique ; **11 200** sur @dila\_tweet

## Fréquentation des principaux sites Internet

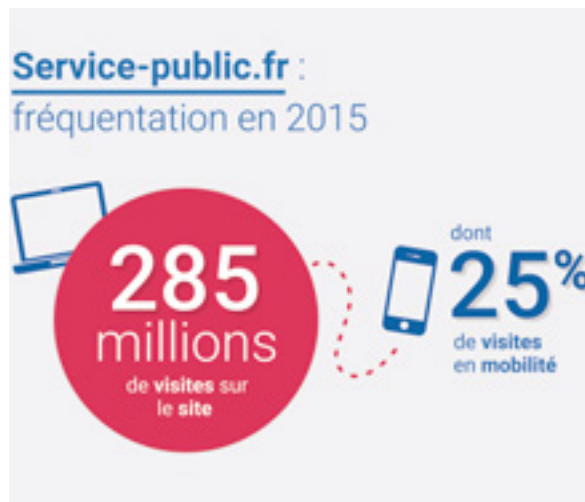
- *service-public.fr* : 285,5 millions de visites ; 781,7 millions de pages vues ;
- *legifrance.gouv.fr* : 112 millions de visites ; 524,8 millions de pages vues ;

- *vie-publique.fr* : 13,8 millions de visites ; 26,5 millions de pages vues ;
- *journal-officiel.gouv.fr* : 12,5 millions de visites ; 38,6 millions de pages vues ;
- *ladocumentationfrancaise.fr* : 4,3 millions de visites ; 9,2 millions de pages vues ;
- *BOAMP.fr* : 3,5 millions de visites ; 27,3 millions de pages vues ;
- *BODACC.fr* : 3,2 millions de visites ; 21,2 millions de pages vues ;

\* Pour plus de précisions, se reporter aux tableaux p. 34

## E-commerce

**26 048** commandes d'ouvrages en ligne.



## BOAMP.fr

LA TRANSPARENCE DE L'ACHAT PUBLIC



# LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

> **février**, lancement du projet de construction de la nouvelle plate-forme de services en ligne (PSL).

> **7 février, Journée du Livre politique.**

> **11 février**, conférence « **La France en 2015 : quelle société ?** » dans le cadre des *Mercredis de La Documentation française*.

> **19 mars**, présence de la DILA sous ses deux marques éditeurs au **Salon du Livre de Paris**.

> **26 mars**, cinquième édition du **baromètre BODACC**, en partenariat avec Altares.

> **10 juin**, conférence « **Où va la Russie ?** » dans le cadre des *Mercredis de La Documentation française*.



> **18 juin**, petit déjeuner débat « Comment concilier lutte contre le changement climatique et aide au

développement ? », organisé en partenariat avec l'agence d'information *Toute l'Europe*.

> **25 juin**, deuxièmes **Rencontres des éditeurs publics (REP)**.

> **30 juin, 1<sup>er</sup> et 2 juillet**, la DILA, partenaire des **Rencontres des Acteurs publics (RAP)** au Conseil économique, social et environnemental (CESE).



> **juillet**, ouverture des **données** économiques de la DILA (données BODACC, BALO, BOAMP).

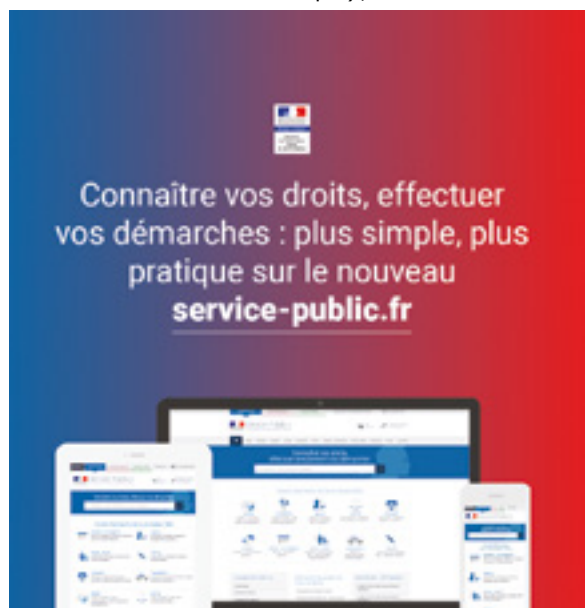
> **1<sup>er</sup> juillet**, la France, premier pays européen participant volontairement au projet ELI, a mis à disposition, sur le site Légifrance, les URI (*Uniform Resource Identifier*) et les métadonnées standardisées conformes à l'ontologie ELI pour les textes du Journal officiel couverts par le périmètre d'ELI.

fin de l'impression du BODACC

> **9 juillet**, renouvellement de la **certification ISO 14001 : 2004** sur les activités d'imprimerie pour 3 ans (sous réserve de conformité, vérifiée chaque année).

> **septembre** :

- ouverture des données de jurisprudence de Legifrance ;
- lancement d'une **version refondue** de **service-public.fr** (ergonomie, graphisme, évolutions éditoriales, nouvelle architecture technique) ;



- **150<sup>e</sup> dossier d'actualité** sur *ladocumentationfrancaise.fr*

> **17 et 18 septembre**, réunion annuelle du **Forum européen des Journaux officiels** organisée par la DILA.



> **17 septembre-17 décembre**, organisation, avec le GFII et l'association *Open Law\* le Droit Ouvert*, du programme OPEN LAW EUROPA.



> **18 septembre**, la DILA lance son 2<sup>e</sup> **bilan carbone**.

> **21 septembre**, mise en ligne de la **nouvelle version** du **boamp.fr**

> **24 septembre**,

- troisièmes Rencontres des opérateurs publics des services numériques (ROPSN);
- point d'étape pour le **baromètre BODACC**.

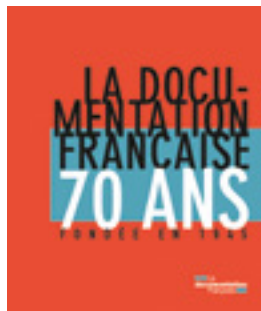


> **1<sup>er</sup> octobre**, réalisation du premier ouvrage au **format ePUB** aux éditions de La Documentation française, «Des murs entre les hommes».



> **23 octobre**, Service-public.fr fête ses quinze ans.

> **novembre**, parution de l'ouvrage «La Documentation française, 70 ans», publié en version papier et en e-pub.



> **2 décembre, Journée du livre d'économie** à Bercy.

> **8-9 décembre**, partenariat institutionnel avec le **GFII**.

> **17 décembre**, remise du prix DILA de l'accès au droit *Open Law\* le Droit Ouvert*.

> **31 décembre**, publication du **dernier Journal officiel papier**.





# LA DIFFUSION LÉGALE

## La garantie de l'accès au droit

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<sup>er</sup> du code civil ;
- **la publication du compte rendu intégral des débats** : article 33 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;
- **l'exploitation du site [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)** : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet.

## Le Journal officiel de la République française (JORF)

### La volumétrie du JORF

Avec **32 196** textes, le nombre de textes publiés au JORF a augmenté de 2,5% par rapport à 2014.

De même, le nombre de pages PDF publiées a augmenté de 7,8% pour atteindre 67 549 pages.

Le nombre de pages papier publiées a, pour sa part, augmenté de 7,6% pour atteindre 25 632.

En 2015, un JO était constitué en moyenne de 106 textes (223 pages au format PDF et 85 au format papier).

Ces volumes sont dans la tendance des 5 dernières années.

52,5% des textes ont été publiés simultanément sur support électronique et sur papier, 38,6% en version électronique seule et 8,9% en version papier seule.

### Les circuits de transmission

En 2015, le système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) a fourni 74,7% des textes publiés au JORF, contre 73,5% en 2014.

La proportion des textes normatifs transmis *via* SOLON est de 90% contre 88% en 2014. Cette proportion repart à la hausse sous l'impulsion des raccordements de nouvelles entités à SOLON. 2015 voit une augmentation de la part de textes dits *de rigueur* (à publier sous 24 heures) : 17% contre 16,6% en 2014, tout comme la part de textes à publier en urgence (2 à 4 jours), qui passe de 40% en 2014 à 48% en 2015. La part de textes dits *Sans priorité* (TAC) pour une publication dans les 7 jours baisse de 9 points (35% contre 44% en 2014). La tendance constatée l'année dernière se confirme avec une réduction des délais de publications demandées.

### Les rubriques

La rubrique la plus importante en volume de textes demeure celle des textes généraux (**11 400** textes soit 35,4%) suivie des mesures nominatives (**7 760** textes soit 24,1%) et des avis et communications (avec **3 211** soit 10%).

## La nature des textes publiés

Les textes publiés au *JORF*, dont 100 lois (84 en 2014), sont à **59 %** des arrêtés, **16 %** des décrets, **17 %** des avis et **8 %** des décisions. Cette répartition est restée stable ces 5 dernières années.

## Les émetteurs de textes

### *Les ministères*

11,99% des textes publiés sont issus des ministères des finances et des comptes publics, suivi des affaires sociales, de la santé et droits des femmes (8,6%), puis de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (7,5%) et enfin de l'intérieur (6,9%) et de la justice (6,7%).

### *Les Autorités administratives indépendantes*

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est, de loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (944 textes représentant 60,7% de l'ensemble), suivie de la Commission de régulation de l'énergie (10,2%) et de l'Autorité de contrôle prudentiel (10,1%).

### *Les juridictions*



Le Conseil constitutionnel (141 soit 54,2%), le Conseil d'État (48 soit 18,5%) et la Cour des comptes (47 soit



18,1%) sont les principales juridictions émettrices de textes.



La production de ces autorités administratives indépendantes et juridictions et leur classement sont constants depuis 5 ans.

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

Le nombre d'abonnés au sommaire du *JORF* mis en ligne gratuitement sur [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) est de **76 208** au 31 décembre, soit une hausse de 10 276 abonnés par rapport à 2014. En revanche, le nombre d'abonnés au *JORF* papier diminue pour n'être plus que de **1 998**.

Le **31 décembre 2015** a été publié le **dernier *JORF* papier**. Désormais, le *JORF* est accessible uniquement



sous sa forme numérique, disponible sur le site Légifrance dans sa version authentifiée.

En 2015, l'horaire moyen de réception du sommaire a été 2h45.

## Les éditions parlementaires

L'activité de publication des éditions parlementaires progresse de 8,4% en 2015 pour atteindre **41 635** pages publiées (contre 38429 en 2014) :

- Assemblée nationale : **15320** pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 10061 pages pour les questions-réponses (soit respectivement + 10,8% et - 9,5% par rapport à 2014) ;
- Sénat : **12703** pages pour les comptes rendus intégraux des débats et **3551** pages pour les questions-réponses (soit respectivement + 22% et + 15,9% par rapport à 2014).

L'année 2015 n'ayant pas connu d'interruption de session, contrairement à 2014, la volumétrie des publications progresse à l'exception du cahier des questions de l'Assemblée nationale, à la suite de la réforme réglementaire limitant le nombre de questions écrites par député.

À noter que la production des cahiers des questions de l'Assemblée nationale et du Sénat a basculé dans l'outil STILA (Solution de traitement de l'information légale et administrative) au 1<sup>er</sup> décembre 2015. La mise en pages de celles-ci a évolué à cette occasion, ce qui conduira à une volumétrie *de facto* en augmentation en 2016. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, les cahiers des questions et les comptes rendus des débats sont disponibles au format numérique uniquement, en version authentifiée.

## Les bulletins officiels ministériels

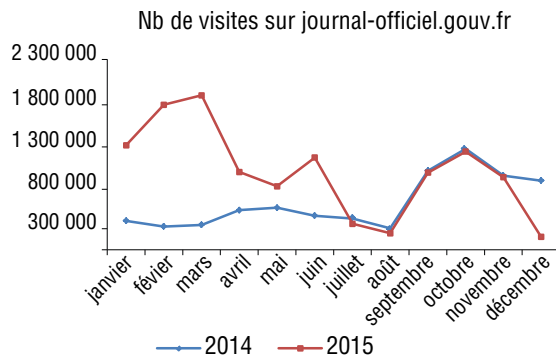
La DILA s'est vu confier, en 2015, la production du *bulletin officiel* de l'administration centrale des ministères économique et financier, tandis que s'est arrêtée la prise en charge de celui du ministère des Affaires étrangères.

## Le site journal-officiel.gouv.fr

Avec **12537682** visites, essentiellement pour la consultation de la partie JOAFE (*Journal officiel des associations et fondations d'entreprises*), la fréquentation du site reste très loin du site Légifrance, majoritairement utilisé. En ce sens, le JOEA (*Journal officiel électronique authentifié*) a été placé sur le site Légifrance, afin de le rapprocher des usages de consultation.

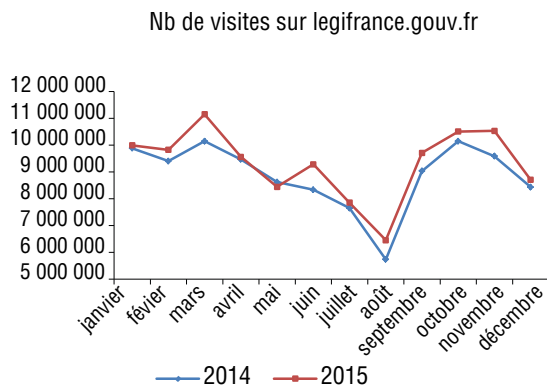
Dans le cadre de l'arrêt de la version papier du *Journal officiel* (en application de la loi n° 2015-1713 du 22 décembre 2015 portant dématérialisation du *Journal officiel* de la République française) un module de consultation des « actes individuels relatifs à l'état et à la nationalité des personnes » qui pouvaient au préalable être consultés uniquement en version papier, a également trouvé sa place sur le site Légifrance.

Une mise à plat globale du site, et plus généralement de l'accès à l'information juridique, a débuté en 2015 afin de préparer, à la demande du secrétaire général du Gouvernement, de nouveaux modes d'accès à ces informations.



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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit, et en lien avec le secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale du site *Légifrance*, la DILA assure la consolidation des codes, lois et règlements, l'anonymisation des décisions de jurisprudence judiciaire et l'insertion de liens procéduraux ainsi que l'alimentation des bases de données conventionnelles et l'exploitation du site *circulaires.gouv.fr* « intégré » sous l'adresse <http://circulaires.legifrance.gouv.fr>



Les 113 millions de visites de Légifrance (dont légimobile) correspondent à une évolution de plus de 5% par rapport à 2014, avec un mois de mars historique ; plus de 11 millions de visites et 53 millions de pages vues.

### Le profil des internautes ayant recours au webmestre

La DILA assure l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité du site Légifrance et de sa déclinaison Légimobile et Circulaires. Le nombre de réponses adressées aux internautes en 2015 est de **8 098** (+ 4,8% par rapport à 2014), représentant une moyenne de 32 messages par jour ouvré.

Les questions ont porté, avec pour thème principal « Travail – emploi – formation », essentiellement sur la recherche documentaire (45,9%) et la consolidation des textes normatifs (9%).

### Le référentiel général d'accessibilité

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations publiée sur le site est celle du **3 juillet 2014**. L'analyse globale met en évidence une conformité de 82% au regard des critères énoncés. Pour en savoir plus : <http://www.legifrance.gouv.fr/Informations/Accessibilite/Attestation-de-conformite-de-legifrance.gouv.fr-3-juillet-2014>

### La relation avec les partenaires institutionnels de la DILA et les internautes de Légifrance

Cinq délégations étrangères ont été accueillies en 2015 par le département de l'information régalienne et économique (DIRE). Deux nouveaux guides d'utilisation (conventions collectives et codes et textes normatifs) sont venus compléter les outils tutoriels en ligne d'utilisation efficiente du site Légifrance. Les présentations

magistrales du site Légifrance menées en 2014 ont laissé place en 2015 à 6 ateliers interactifs thématiques au format réduit, répondant aux nouveaux besoins des utilisateurs quotidiens du site.

## L'amélioration de la qualité du site Légifrance

Les demandes de modifications de données personnelles adressées à la DILA relatives aux textes normatifs et jurisprudentiels diffusés sur Légifrance et Légimobile ont connu une hausse de **56 %** en 2015 (156 demandes contre 100 en 2014).

Au cours de l'année 2015, le site a connu des évolutions notables :

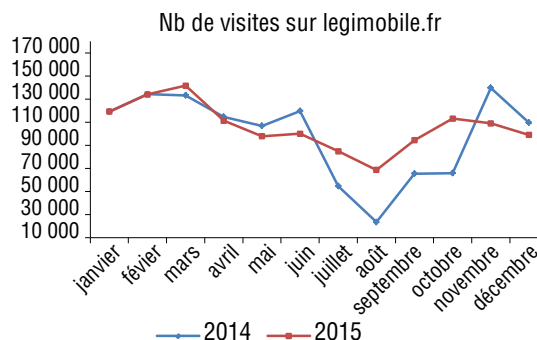
- en janvier, une nouvelle page recense les normes AFNOR d'application obligatoire de droit français et permet d'en prendre connaissance sur le site de l'AFNOR (380 normes au 1<sup>er</sup> juillet 2015) ;
- en janvier, la jurisprudence des juridictions financières s'enrichit d'une sélection des jugements des chambres régionales ou territoriales des comptes depuis 2010 ;
- le programme de traduction des codes, interrompu en 2006, a abouti. Les travaux de traduction, par Juriscope, du code civil et de la partie législative du code du commerce, en anglais et en espagnol, à partir des versions françaises en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013, sont arrivés à leur terme et leur mise en ligne a été effective en janvier ;
- depuis mars, les avis du Conseil d'État sur les projets de loi sont rendus publics à l'issue du conseil des ministres qui en a délibéré et sont joints au projet déposé au Parlement. La diffusion de ces avis sur Légifrance vise à éclairer les débats parlementaires et à informer les citoyens. Les avis du Conseil d'État sont diffusés dans les dossiers législatifs des projets de loi déposés au Parlement à compter du 19 mars 2015 et dans la rubrique « Les avis du Conseil d'État rendus sur les projets de loi » ;

- depuis le 1<sup>er</sup> juillet, la France est devenue le premier pays européen participant volontairement au projet ELI (*European Legislation Identifier*) à mettre à disposition, sur le site Légifrance, les URI (*Uniform Resource Identifier*) et les métadonnées standardisées conformes à l'ontologie ELI pour les textes du *Journal officiel* couverts par le périmètre d'ELI. L'Office des publications de l'Union européenne est également prêt à utiliser les trois piliers d'ELI.

2015 a également été l'année de la préparation de la diffusion du *Journal officiel* électronique authentifié sur le site Légifrance, en application de la loi n° 2015-1713 du 22 décembre 2015 portant dématérialisation du *Journal officiel* de la République française (suppression définitive du Journal papier). Cette diffusion est opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## L'amélioration de la qualité du site legimobile.fr

La DILA a réalisé des évolutions techniques sur le site dans le cadre du marché de TMA (Tierce maintenance applicative). Il s'agit principalement de rapprocher les contenus diffusés depuis 2010 de ceux accessibles sur Légifrance.



## Le service public de la transparence économique et financière

La DILA contribue à garantir la transparence de la vie publique, économique et financière, en regroupant et diffusant les annonces légales au niveau national. La DILA permet ainsi à l'État, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics, aux entreprises, associations et organisations syndicales et professionnelles de satisfaire à leurs obligations légales.

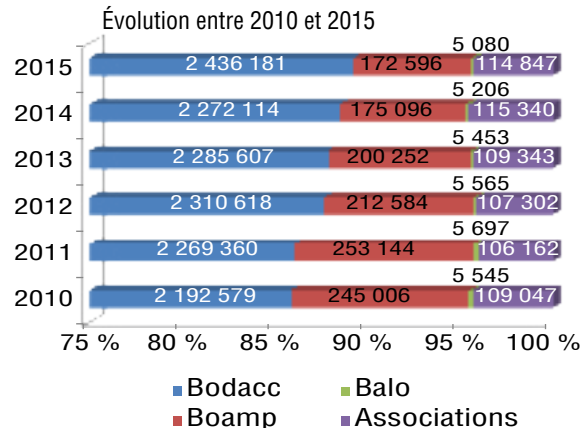
Elle diffuse les annonces sur les sites :

- *boamp.fr* pour les annonces de marchés publics ;
- *bodacc.fr* pour les annonces à caractère civil (avis de surendettement des particuliers, avis d'acceptation à concurrence de l'actif net) et à caractère commercial (inscriptions au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives...);
- *journal-officiel.gouv.fr* pour 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 ;
- *journal-officiel.gouv.fr* pour les annonces publiées au *Journal officiel Associations et fondations d'entreprise (JOAFE)*, les comptes annuels des associations et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 € et plus et des fonds de dotation ainsi que les comptes des organisations syndicales et professionnelles ;
- *info-financiere.fr* pour l'archivage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées sur la place de Paris émanant de l'Autorité des marchés financiers.

Après le BALO en 2005 puis le BOAMP en 2012, la diffusion du BODACC est uniquement électronique depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015 et celle du JOAFE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Toutes les données économiques et financières sont mises à disposition librement et gratuitement en *open data* depuis juillet 2015 sur le site *data.gouv.fr*.

## La volumétrie des données publiées

**2 728 704 annonces légales** ont été publiées en 2015, soit une progression de + 6,3 % par rapport à 2014 (2 567 756).



## Le BODACC

### La volumétrie des annonces

**2 436 181** annonces légales ont été publiées en 2015 soit une progression de **7,2 %** par rapport à 2014 (2 272 114).

La volumétrie des avis publiés au BODACC est fortement impactée par les réformes juridiques ou la conjoncture économique.

Par exemple, en 2011, les nouvelles procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers ont fait augmenter le nombre de ces avis (+ 76,6 % par rapport à 2010) qui reste toujours en progression constante depuis, tandis que les ventes et cessions ont enregistré un repli depuis 2013 (- 7,23 % par rapport à 2012).

Depuis octobre 2014, les micro-entreprises ont la possibilité de solliciter la confidentialité de leurs comptes annuels lors de leur dépôt aux greffes du tribunal de commerce. En 2015, 45 072 avis de dépôts ont été publiés avec cette clause et ont contribué à la hausse de cette publicité (1 218 893 avis contre 1 153 214 en 2014).

La loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises qui oblige les auto-entrepreneurs exerçant une activité commerciale à s'inscrire – gratuitement – au registre du commerce et des sociétés, explique la forte progression en 2015 du nombre d'avis de création (+ 39,5% par rapport à 2014) et de radiations (+ 6,5%).

### Les évolutions majeures des projets 2015-2016

#### – La poursuite de la dématérialisation des avis publiés au BODACC

Actuellement 90,4% des annonces sont envoyées par flux dématérialisé ; les annonces papier proviennent des juridictions civiles, des juridictions civiles à compétence commerciale et/ou des mandataires judiciaires.

S'agissant des avis de procédure de rétablissement personnel qui ont plus que doublé en 5 ans, passant de 37 783 en 2010 à 82 442 en 2015, la DILA a décidé de développer un espace de saisie en ligne, en vue de leur diffusion exclusivement électronique, telle que prévue par l'article R. 334-23 du Code de la consommation et dont la mise en production est prévue début 2016.

#### – Le projet d'internalisation du dispositif de collecte, facturation/recouvrement

Ce projet contribue à la réduction des dépenses de la DILA en internalisant la prestation de collecte des annonces du BODACC dont 90% peuvent facilement faire l'objet de transmission directe à la DILA (flux XML).

Initié en 2015, il a abouti en février 2016. Il a permis de poursuivre la rationalisation et la modernisation des processus, avec la dématérialisation des avis de rétablissement personnel, l'adoption d'un nouvel outil éditorial et la réorganisation de la chaîne éditoriale.

#### – La fin de l'édition papier du BODACC

Bulletin annexe du *Journal officiel*, le *Bodacc* a cessé d'être imprimé à partir du **1<sup>er</sup> juillet 2015**. Ont été servis au 1<sup>er</sup> semestre 2015 : 663 abonnements payants pour le BODACC A, 61 sur le BODACC B et 42 pour le BODACC C.

– Le référentiel général d'accessibilité du site *bodacc.fr*  
L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site *bodacc.fr* a été mise à jour le 16 juin 2014. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A + AA) de 89%.

En savoir plus sur l'accessibilité du site *bodacc.fr* : <http://www.bodacc.fr/accessibilite>

#### – Le portail de publicité légale des entreprises (PPLE)

Après la signature, en février 2014, d'une convention établie entre les trois membres du GIP PPLE (la DILA, l'Association de la presse pour la transparence économique et le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce), l'arrêté du 3 février 2014 a validé la mise en place d'une structure commune destinée à offrir un portail unique d'accès aux informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales.

Doté d'un capital de 10 000 € apporté à hauteur de 50,1% par l'État et de 24,95% par chacun des autres membres, le GIP (groupement d'intérêt public) a pour mission de permettre aux usagers d'accéder à toutes les annonces parues dans la presse d'annonces légales ou sur le BODACC ainsi qu'à toute inscription ou document déposé aux registres du commerce et des sociétés disponibles sur le site *Infogreffe.fr*

En 2015, les trois membres ont travaillé (dans le cadre d'un marché spécifique) au développement du portail qui ouvrira début 2016.

### Le site bodacc.fr



L'audience de *bodacc.fr* progresse toujours de manière significative : **3 182 764 visites** (+ 10,7% par rapport à 2014) pour **21 169 177 pages vues** (+ 15,4% par rapport à 2014).

La consultation des annonces commerciales constitue l'essentiel de l'activité sur le site.

Pour ce qui concerne les annonces civiles, la tendance à la hausse de la consultation des **annonces de rétablissement personnel** s'accroît fortement. À la suite de l'arrêt de l'édition papier du BODACC au 1<sup>er</sup> juillet 2015, l'accès aux avis a été facilité par la possibilité de recherche sur le critère exclusif du département (ajout d'un *captcha* protégeant par ailleurs les données de l'indexation par les moteurs de recherche). En 2015, le nombre de visites a augmenté de **78,6%** et celui des pages vues de **98,5%**.

La consultation des avis de succession à concurrence de l'actif net reste très marginale par rapport à l'activité globale du site (902 avis diffusés pour environ 14 000 visites en 2015).

Le site poursuit la diffusion du **baromètre BODACC** (analyse des ventes et cessions de commerces et d'industries en France) en partenariat avec Altares.

La consultation du baromètre BODACC poursuit sa progression. La **5<sup>e</sup> édition** publiée en mars 2015 et le point d'étape de septembre sont accompagnés de datavisualisation des données du baromètre. Le nombre de visites a augmenté de **58,2%** et leur durée moyenne de plus d'un tiers.

#### Publication du baromètre BODACC

##### Cinquième édition – 26 mars

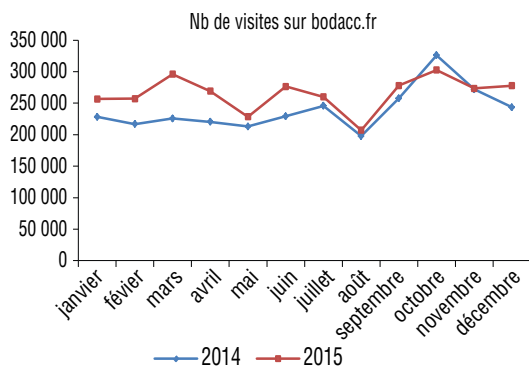
Le service de presse de la DILA a piloté l'ensemble des opérations de communication du 5<sup>e</sup> baromètre BODACC : création et diffusion des documents presse, organisation puis accueil des journalistes à la présentation du 26 mars, organisation d'interviews, suivi post-événement avec notamment l'identification et l'envoi de données personnalisées aux journalistes de la presse métier...

Un bilan positif avec :

- 13 journalistes présents à la DILA ainsi que des institutionnels ;
- une couverture presse de qualité, toujours en augmentation par rapport à 2014 avec notamment une dépêche AFP, un tiers de page dans « Les Échos », une citation lors d'un reportage au JT de 20 heures de France 2, le 6 avril.

Un point d'étape semestriel a été organisé le 24 septembre.

Depuis avril 2014, *Bodacc.fr* propose un service d'alertes gratuit. Les abonnés sont avisés par courrier électronique de la publication d'avis au BODACC et disposent d'un espace personnel sur le site. Le nombre d'abonnés progresse régulièrement ; en 2015, plus de **8 000** comptes ont été créés, portant le total à **13 837** comptes. Le nombre de visites a quasiment doublé en 2015.



## Ouverture des données

Dans la continuité de sa politique d'ouverture des données publiques annoncée en 2014, la DILA a ouvert les données du BODACC au **1<sup>er</sup> juillet 2015**. Les annonces publiées depuis 2008 sont déposées sur *data.gouv.fr* et mises à jour quotidiennement. 23 partenaires réutilisateurs des données ont souscrit une convention de services personnalisés avec la DILA.

Les données du BODACC ont par ailleurs été mises à la disposition des participants au programme d'innovation collaborative *Open law/Le droit ouvert*.

## Le BOAMP

### La volumétrie des annonces

**172 596** annonces légales ont été publiées en 2015 soit un recul de 1,4% par rapport à 2014 (175 096).

Sur 5 ans, les annonces publiées au BOAMP ont baissé graduellement dans un contexte de réduction généralisée de la commande publique de plus en plus impactant. Si les élections municipales en 2014 ont conduit à suspendre les passations de marché (- 12,6% par

rapport à 2013), 2015 a été aussi impacté d'une part, par le relèvement de seuil des avis de marché inférieur à 90 k€ en vigueur depuis octobre, d'autre part, par les élections régionales générant une diminution des projets d'investissement et une incertitude dans la réorganisation de fonctionnement des collectivités territoriales.

Entre 2010 et 2015, le nombre d'avis de marché inférieur à 90 k€ a chuté de près de 50% (73 656 en 2010 pour 37 359 en 2015), en raison notamment des relèvements successifs des seuils (4000 € en 2010 puis 15000 € à fin 2011 et 25000 € en octobre 2015) et de l'augmentation progressive de la publicité sur les profils d'acheteurs.

## Le service de dématérialisation du BOAMP

Lancé le 27 février 2013, le service de dématérialisation du BOAMP permet aux acheteurs de lancer des consultations électroniques de manière complémentaire à la publication de leurs avis d'appel d'offres, de mettre en ligne leur cahier des charges et de recevoir des offres de manière électronique.

En 2015, 794 consultations électroniques ont été ouvertes sur le service de dématérialisation du BOAMP, soit + 18,15% par rapport à 2014.

## Le site boamp.fr

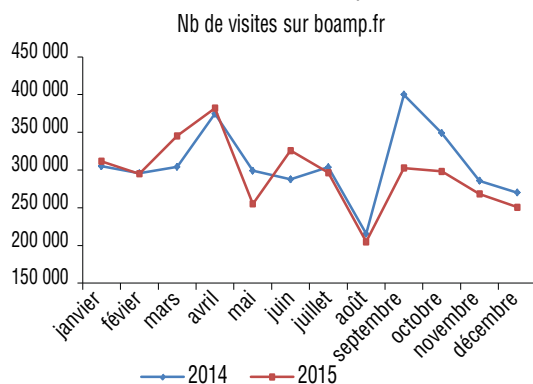


Une nouvelle version de *boamp.fr* a été mise en ligne le **21 septembre**. Cette refonte a permis d'améliorer l'ergonomie et l'interface du site, mieux adapté ainsi à la lecture sur tous types de support et plus accessible.

Des améliorations ont également été apportées sur le moteur de recherche avec la mise en place de fonctions de tris des résultats.

Enfin, un espace et des contenus dédiés aux acheteurs publics sont désormais disponibles sur le site, en vue de les accompagner dans leurs pratiques d'achat.

Avec **3552 177** visites, la fréquentation du BOAMP a baissé de -3,7%, dans un contexte de baisse du nombre d'avis publiés. 30 877 comptes ont été créés, portant le total à 128 326 comptes utilisés par les entreprises pour assurer leur veille sur les marchés publics.



### Le référentiel général d'accessibilité du site boamp.fr

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) du site *boamp.fr* a été mise à jour le 27 juin 2013. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A + AA) de 90%.

En savoir plus sur l'accessibilité du site : <http://www.boamp.fr/accessibilite>

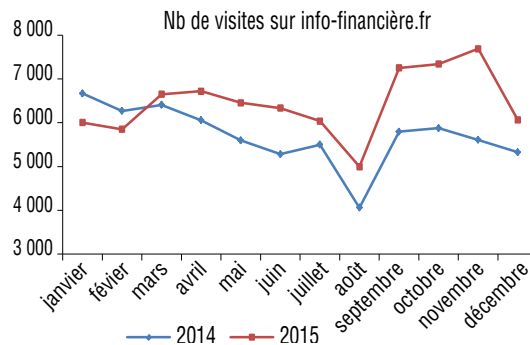
## Le BALO et *info-financiere.fr*

### La volumétrie des annonces

Depuis la réforme de 2008 des règles de publicité au BALO supprimant certaines obligations légales, l'activité se maintient avec une volumétrie de plus **5 000** avis par an, après avoir chuté en 2009. Si cette baisse est linéaire d'environ 2% par an (5 826 avis en 2010 contre 5 080 avis en 2015), le nombre de lignes par avis est en légère progression depuis 2014.

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

En 2015, 40 329 documents (50 008 en 2014) ont été intégrés sur le site. En 2015, *info-financiere.fr* a enregistré 77 379 visites pour 370 842 pages vues (soit une hausse de fréquentation de plus de 13%).



### Le référentiel général d'accessibilité du site *info-financiere.fr*

L'attestation de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site *info-financiere.fr* a été mise à jour le 31 mai 2013. Elle met en évidence une conformité globale au niveau de référence du RGAA (A + AA) de 91%.

En savoir plus sur l'accessibilité du site : <http://info-financiere.fr/accessibilite.php>



## Le Journal officiel des associations et fondations d'entreprise (JOAFE)

### La volumétrie des annonces

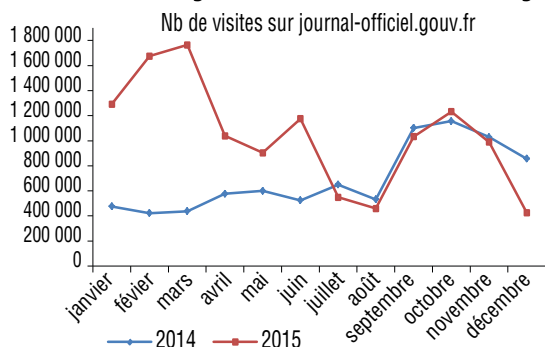
**114 847** annonces légales ont été publiées en 2015 soit une très légère baisse par rapport à 2014 (115 340), après une progression continue depuis 2012.

Cette situation est liée notamment à la hausse du volume des comptes annuels des organisations syndicales et professionnelles (322 dépôts diffusés en 2011, 4 597 en 2015 dont 3 643 pour les organisations aux ressources inférieures à 230 000 €).

Après une progression des avis de créations d'associations loi 1901 de 2012 jusqu'en 2014 malgré un contexte difficile, le nombre de déclarations a diminué de 2,3% en 2015.

La simplification des démarches administratives, commencée en 2012 pour les créations puis enrichie en février 2014 d'un service complémentaire avec le formulaire d'e-modification/dissolution, qui évite de ressaisir les données d'identification de l'association déclarée, a bien été intégrée par les responsables d'associations (16 349 €-créations en 2012 à 43 380 en 2015). Les e-modifications/dissolutions ne sont pas en reste, passant de 23 120 déclarations à 55 895 en 2015.

En 2016, VCA (votre compte association) cessera d'exister au profit d'un espace dédié dans *service-public.fr*. La DILA, en collaboration avec le ministère de l'intérieur, proposera une nouvelle ergonomie de ces démarches en ligne.



## Les comptes des organisations syndicales et professionnelles

**3 226** comptes ont été diffusés sur le site *journal.officiel.gouv.fr* contre 1 137 en 2013 : 823 comptes des organisations syndicales et professionnelles aux ressources égales ou supérieures à 230 000 € et 2 403 comptes des organisations aux ressources inférieures à 230 000 €.

### Les relations avec les clients annonceurs et lecteurs

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

- un **serveur vocal interactif** (SVI) favorise la répartition des appels au sein du département de l'information régaliennne et économique permettant d'assurer une meilleure fluidité des appels et une amélioration importante de la qualité et du taux de réponse. **18 886** appels ont été traités avec un taux de réponse de 88 % ;
- une **assistance téléphonique** (hotline - 0811 252502) permet de répondre aux appels de 1<sup>er</sup> niveau du BOAMP. Les appels de niveau 2 sont orientés vers le département de l'information régaliennne et économique (pour 50 %) ou vers le département commercial (7 %). En 2015, 3 469 appels (31 %) ont été traités par le prestataire ;
- un **logiciel de gestion des méls entrants** permet d'optimiser le traitement des courriels en termes de qualité de réponse et de volume traité (en application du référentiel Marianne) dans les trois jours ouvrés de leur réception. En 2015, **4 499 méls** ont été traités.

Le nouveau service-public.fr  
accessible à tous et partout.



# L'INFORMATION ADMINISTRATIVE ET LES SERVICES NUMÉRIQUES

## Les services Internet

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

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

Créé en octobre 2000, *service-public.fr*, le site officiel de l'administration française, facilite l'accès à l'information administrative et aux services administratifs en les organisant en fonction des besoins des usagers. Il contribue à la rendre plus simple, plus transparente et plus accueillante. Le site est réalisé en collaboration avec les administrations nationales et locales. *Service-public.fr*, qui a fêté ses **15 ans** d'existence en octobre 2015, est devenu le site de référence des usagers de l'administration.

L'espace « Particuliers » s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers. L'espace « Professionnels » (lancé en avril 2007), est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes. L'espace « Associations » est tourné vers le milieu associatif.

### Un guichet unique d'information administrative et d'accès aux démarches en ligne pour répondre aux attentes des particuliers, des professionnels et des associations

- ✓ Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire : 560 fiches pratiques destinées aux professionnels (73 dossiers), 2 875 fiches pratiques pour les particuliers et associations (231 dossiers), et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, simulateurs, lettres type, etc. ;
- ✓ Informer sur l'actualité administrative avec la rubrique Actualités (730 brèves en 2015), la lettre hebdomadaire (270 000 abonnés), le fil Twitter @servicepublic.fr (38 350 abonnés) ;
- ✓ Faciliter les démarches quotidiennes avec le référencement de tous les formulaires et démarches en ligne et proposer un service de messagerie ;
- ✓ Diffuser les coordonnées des services administratifs nationaux et des services publics (Annuaire de l'administration) : 71 400 organismes, dont 65 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers, 14 000 responsables dans l'administration.

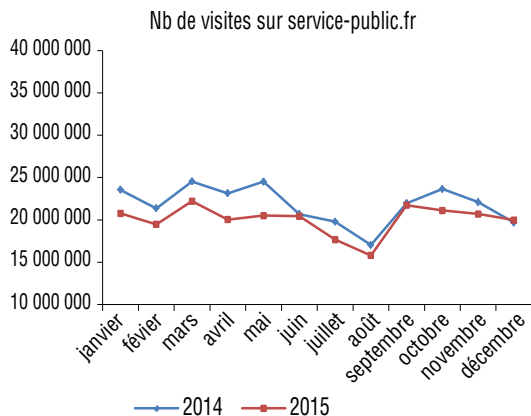
## Une qualité reconnue

La dernière enquête de satisfaction (juillet 2014) menée auprès des utilisateurs de *service-public.fr* montrait que 94 % d'entre eux étaient satisfaits du site (dont 45 % très satisfaits). L'intention de revisite de *service-public.fr* est très élevée (9,1/10) et l'information diffusée est très largement perçue de manière positive.

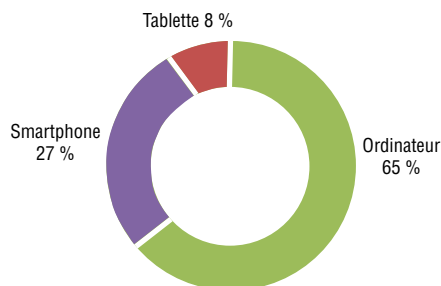
## Une audience en progression soutenue

En 2015, *service-public.fr* a reçu **285,5 millions de visites** (+ 9 % par rapport à 2014). Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes sur *service-public.fr* et *mon.service-public.fr*. Les visites indirectes sont celles du contenu « Vos droits et démarches » diffusé sur les sites locaux ou nationaux, adhérents au co-marquage avec *service-public.fr*.

Les visites sur *service-public.fr* se répartissent de la manière suivante sur les différents supports de consultation : 65% sur ordinateur, 27% sur mobile, 8% sur tablette.



### Répartition des visites par support



## Le projet de refonte de *service-public.fr*

Afin de s'inscrire dans l'objectif de développement et d'amélioration des services publics numériques interministériels offerts aux usagers, des travaux ont été entamés en 2015 sur *service-public.fr* visant à transformer et fusionner *service-public.fr* et *mon.service-public.fr* pour en faire une véritable plateforme d'orientation et de services en ligne permettant de renforcer la visibilité et l'accès à l'information administrative, d'améliorer l'orientation de l'utilisateur sur ses droits et démarches et de développer l'usage des services en ligne.

Une première étape a été franchie en septembre 2015 avec le lancement d'une version entièrement refondue du site : refonte ergonomique et graphique, évolutions éditoriales majeures, nouvelle architecture technique. Cette version conduit à améliorer la navigation et le repérage sur le site, à simplifier et clarifier les contenus et à optimiser la consultation sur les supports mobiles. L'ensemble de ces travaux est en permanence guidé par des exigences de sécurité, d'accessibilité et de performance.

Prochaine étape au premier trimestre 2016 avec le lancement d'une plateforme unique *service-public.fr* d'orientation et de services en ligne dont l'objectif sera de développer l'usage des services en ligne ; en lien avec la création d'une nouvelle plateforme de démarches en ligne qui sera ouverte en interministériel et qui permettra le développement et l'exécution de nouvelles démarches entièrement dématérialisées. Sur ce nouvel espace, les usagers pourront se créer un compte, échanger avec l'administration, gérer leurs données personnelles et bénéficier de services en ligne de plus en plus personnalisés.

## Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site du 21 septembre 2015 met en évidence une conformité globale de 95% au RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations), résultat très positif.

En savoir plus sur l'accessibilité du site :

<https://www.service-public.fr/qualite-de-service/accessibilite>

### **Service-public.fr** réponses aux courriels des internautes

153 932 messages d'internautes postés sur *service-public.fr* et mon. *service-public.fr* (particuliers, professionnels et associations) ont été traités par la DILA en 2015 (+ 19% par rapport à 2014) :

- *service-public.fr*

93 995 messages traités dont 89% de demandes de renseignement administratif (83 596 réponses) et 11% de questions sur les rubriques ou d'ordre général ;

- *mon.service-public.fr*

support de niveau 1 : 45 828 messages traités, support de niveau 2 : 14 109 réponses

(total : 59 937).

Délais de réponse aux messages :

- 58,4% de messages traités sous 3 jours calendaires (77,4% sous 3 jours ouvrés) ;
- 69% sous 7 jours calendaires (97,5 en 7 jours ouvrés).

### **Service-public.fr – espace Professionnels**

Le projet CIAME (Coproduction de l'information administrative par les ministères pour les entreprises) a été défini par une lettre de mission signée par le Premier ministre. L'objectif est de faire du volet professionnel de *service-public.fr* le site « référent » de l'information administrative à l'adresse des entreprises.

Comment ? En proposant des contenus certifiés et validés par les ministères. Ces derniers ont donc à présent la charge de relire, et, le cas échéant, de corriger le contenu diffusé sur *service-public.fr*. Ils doivent aussi être force de proposition dès lors que des obligations réglementaires ou de nouveaux besoins apparaissent.

## L'échange de données entre *service-public.fr* et les sites Internet départementaux de l'État (IDE)

En septembre 2010, sur demande du SGG, le projet d'internet départemental de l'État (IDE) est lancé, le SIG et la DILA en assurant la maîtrise d'ouvrage et les ministères du développement durable et de l'intérieur se répartissant la maîtrise d'œuvre. Le modèle IDE a été adopté par l'ensemble des préfetures en décembre 2013.

Il propose de rendre cohérente et facilement identifiable la présence de l'État en département en réunissant dans un site unique l'ensemble des directions et services de l'État du territoire. Il a permis, de plus, de mutualiser les moyens techniques évitant ainsi une inégalité de gestion des espaces d'un département à un autre.

Site d'information, il permet également aux usagers d'accéder à un grand nombre de démarches administratives grâce à la technique du co-marquage. Cette technique permet aux sites IDE de rediffuser le *Guide des droits et démarches* de *service-public.fr*, en le complétant par des informations locales afin d'offrir à l'utilisateur un accès adapté à son contexte local pour ses droits et démarches.

Une partie des informations locales saisies par les services de l'État en département est alors exportée vers *service-public.fr* pour être affichée dans l'annuaire de l'administration et les fiches « Vos droits et démarches ».

Depuis sa modélisation, le produit IDE a fait régulièrement l'objet d'évolutions fonctionnelles, techniques, ergonomiques et graphiques pour s'adapter aux demandes des préfetures et aux nombreux changements propres à l'environnement multimédia : intégration d'un module de prise de rendez-vous, intégration d'une zone d'information gouvernementale, refonte de la page d'accueil, extension du co-marquage à des fins éditoriales autres que celles liées aux démarches administratives, intégration de *widgets* de réseaux sociaux... Le prochain grand chantier sera le passage au *responsive design* prévu pour 2016.

Dans la continuité du projet IDE, la circulaire n° 5691 du secrétariat général du Gouvernement a reconduit la DILA et le SIG pour réaliser un modèle de site unique à destination des 13 préfectures de région. Adopté en juin 2015, le modèle IRE a été mis en production en janvier 2016.

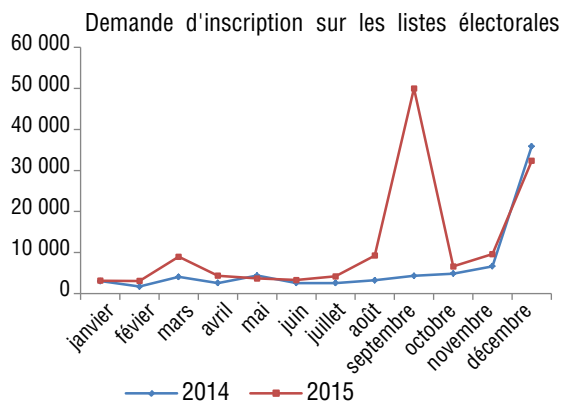
### La plateforme des services en ligne

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la DILA dispose de l'outil de production et de gestion des services en ligne (Usine MDEL) créé en 2010 par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME, actuellement SGMAP) et comptant 115 démarches.

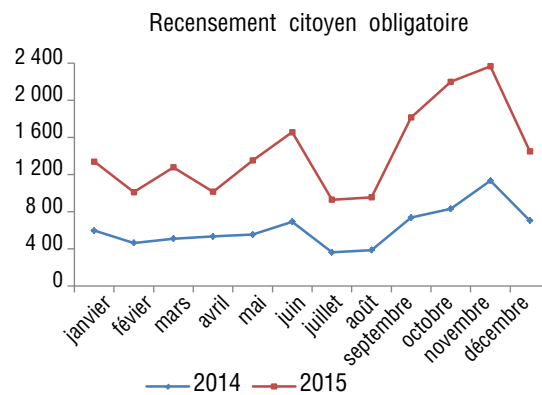
Les démarches en ligne s'adressent à trois segments d'usagers : les particuliers, les associations et les professionnels.

Au total, ce sont plus de **2,7 millions** de démarches qui ont été réalisées en 2015. Le nombre de démarches réalisées est en nette progression.

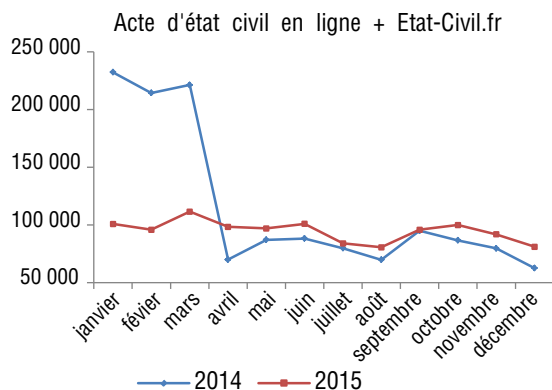
#### Quelques exemples de démarches à destination des particuliers



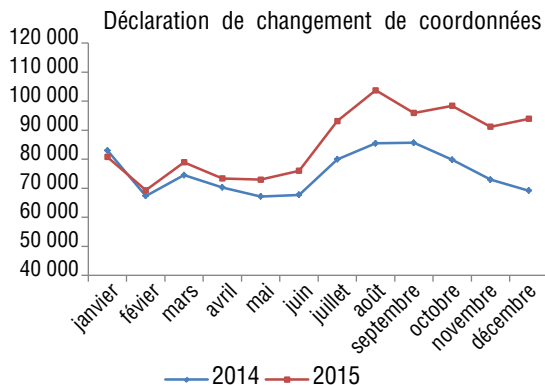
Cumul 2014 : **75 840**      Cumul 2015 : **138 547**  
 Evolution cumulée : **83%**      Objectif 2015 : **50 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **277%**



Cumul 2014 : **11 184**      Cumul 2015 : **17 359**  
 Evolution cumulée : **55%**      Objectif 2015 : **12 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **145%**

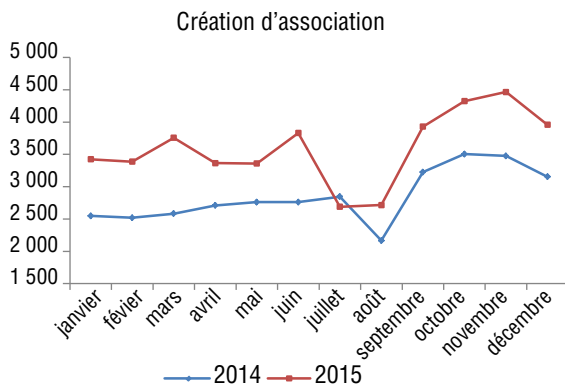


Cumul 2014 : **1 387 424**      Cumul 2015 : **1 138 407**  
 Evolution cumulée : **-18%**      Objectif 2015 : **1 000 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **114%**

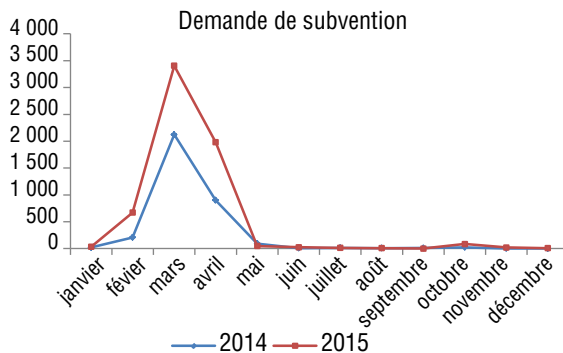


Cumul 2014 : **903 148**      Cumul 2015 : **1 027 870**  
 Evolution cumulée : **14%**      Objectif 2015 : **1 000 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **103%**

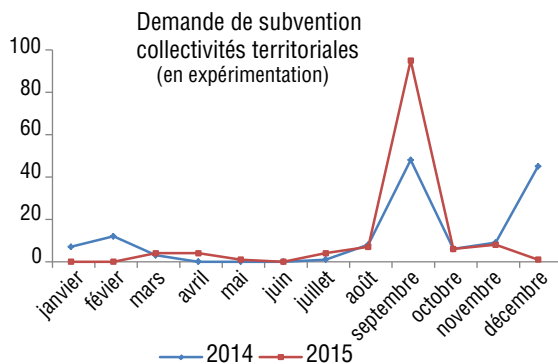
## Les démarches à destination des associations



Cumul 2014 : **34 253**      Cumul 2015 : **43 207**  
 Evolution cumulée : **26%**      Objectif 2015 : **40 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **108%**



Cumul 2014 : **3 410**      Cumul 2015 : **6 298**  
 Evolution cumulée : **85%**      Objectif 2015 : **4 000**  
 Taux de couverture de l'objectif : **157%**



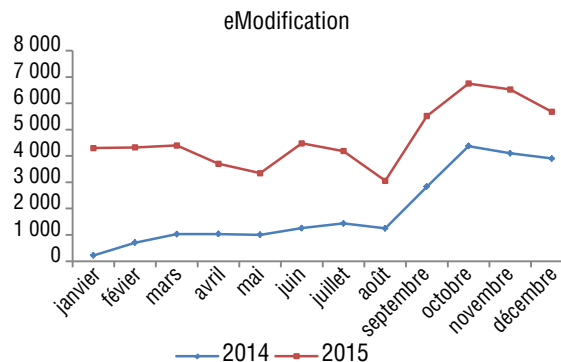
Cumul 2014 : 139                      Cumul 2015 : 130  
 Evolution cumulée : -6%            Objectif 2015 : 150  
 Taux de couverture de l'objectif : 87%

## 2015 – La nouvelle plateforme des services en ligne

L'outil de création et d'exécution des services en ligne devait répondre à de nouveaux besoins pour :

- gérer la croissance du nombre de démarches en développement et en production ;
- créer des démarches « intelligentes » plus simples pour les usagers (pré-remplissage *via* des API (*Application Programming Interface*), adaptation au profil de l'utilisateur, intégration avec les administrations, rappel des dernières données renseignées, pré-instruction, échanges avec le service instructeur...);
- faciliter la prise en main par les partenaires ;
- lier les services en ligne au compte personnel de *service-public.fr*, à *France Connect* et aux systèmes d'information des administrations ;
- répondre à la stratégie de l'État plate-forme (rationalisation des systèmes d'information, *open source*, partage d'API, référentiels...).

La DILA a lancé, en février 2015, le projet de construction de la nouvelle plateforme de services en ligne (PSL).



Cumul 2014 : 23 120                      Cumul 2015 : 56 253  
 Evolution cumulée : 143%            Objectif 2015 : 25 000  
 Taux de couverture de l'objectif : 225%

Ces travaux permettront d'ouvrir aux administrations un système d'information amélioré au premier trimestre 2016.

Ainsi, la DILA mettra à leur disposition un environnement de développement de démarches (avec les technologies *Java standards*) ainsi qu'un environnement d'exécution pour accueillir les nouvelles démarches développées pouvant être connectées au compte personnel de *service-public.fr* et à *France Connect*.

En parallèle, les briques permettant le suivi de l'instruction des dossiers des usagers seront revues et enrichies afin d'améliorer le traitement des demandes.

S'inscrivant dans une logique d'*open source*, l'ensemble des réalisations et bonnes pratiques instaurées par la DILA et ses partenaires sera capitalisé au sein de la communauté d'utilisateurs *via* plusieurs outils : espace de partage, archétypes de démarches, référentiel de composants, etc.

La DILA sera ainsi en mesure de proposer une offre complète de services autour de sa plateforme de services



en ligne (accompagnement à la prise en main de la plateforme, hébergement, service de support aux usagers et aux partenaires, etc.).

Le service de presse a mené des actions de communication sur les ressources éditoriales/démarches de *service-public.fr*, en liaison avec l'actualité et les marronniers presse. Tout au long de l'année 2015, des communiqués de presse et flash mèls dédiés ont été diffusés (agences de presse, presse grand public généraliste et thématique, nationale et régionale, presse professionnelle, presse municipale, etc.).

L'actualité de *service-public.fr* a également fait l'objet de brèves dans la lettre *Info presse* trimestrielle. Parmi les sujets mis en avant : les détecteurs de fumée obligatoires, le simulateur pour calculer la gratification minimale d'un stagiaire, faire ou faire à nouveau ses papiers d'identité, la bourse au logement étudiant, les soldes, l'inscription sur les listes électorales, l'allocation de rentrée scolaire, la refonte graphique et ergonomique de *service-public.fr*.

Ces actions ont permis de générer 2300 retombées médias identifiées sur 9 mois (surveillance presse suspendue pendant trois mois), soit plus que sur l'intégralité de l'année 2014 (2250).

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

Le portail *vie-publique.fr* est destiné à faciliter l'accès des internautes aux ressources et données utiles pour appréhender les grands sujets qui animent le débat public français. La politique éditoriale de *vie-publique.fr* obéit à un souci d'information et de documentation. Les traitements documentaires et éditoriaux sont fondés sur les exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public.

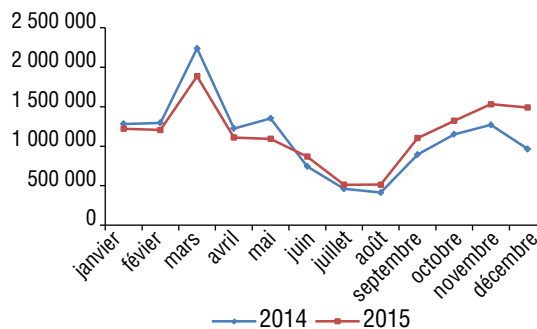
### Une audience consolidée

Après une année 2014 marquée par une augmentation de l'audience de 47 % par rapport à 2013, l'année 2015 consolide ces résultats. *Vie-publique.fr* atteint **13,8 millions** de visites (+4,30 % par rapport

à 2014), notamment grâce aux contenus sur les élections départementales et sur les élections régionales.

Le portail reste le **3<sup>e</sup> site** en audience de l'offre Internet de la DILA.

Nb de visites sur *vie-publique.fr*



### La présence sur les réseaux sociaux de *vie-publique.fr*

Cette présence s'est concentrée sur *Twitter* (16,5k) et *Facebook* (8,5k). L'audience de ces comptes progresse et fidélise les internautes autour de *vie-publique.fr* qui est identifié comme une source de référence.

Les réseaux sociaux ont aussi permis de répondre aux demandes d'informations des internautes au lendemain des attentats du 13 novembre 2015, notamment à propos de l'état d'urgence ou de la convocation du Congrès par le Président de la République. Les publications du 14 novembre ont rencontré un large public et ont été appréciées.

### Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site actualisée le 9 février 2015 met en évidence une conformité globale de 93,6 % au niveau de référence du RGAA (A + AA).

Pour en savoir plus :

[www.vie-publique.fr/information/attestation-conformite-vie-publique.fr.html](http://www.vie-publique.fr/information/attestation-conformite-vie-publique.fr.html)

### Les lettres d'information de La DILA

Des lettres d'information sont disponibles dans un format graphique et illustré sur ses différents sites. Elles permettent de fidéliser des lecteurs et de les tenir régulièrement informés.

Elles concernent l'envoi à plus de 423 380 abonnés, à savoir :

- *La Documentation française* : 33 788 abonnés.
- *Bibliothèque des rapports publics* : 23 916 abonnés.
- *Documentation photographique* : 4 127 abonnés.
- *Problèmes économiques* : 13 144 abonnés.
- *Questions internationales* : 8 071 abonnés.
- *Service-public.fr* : 262 652 abonnés.
- *Vie-publique.fr* : 73 582 abonnés.
- *La Lettre de la DILA* : 4 100 abonnés.



	Nombre de visites			Nombre de pages vues		
	2015	2014	%	2015	2014	%
service-public (dont mobile)	285 496 056	261 935 316	8,99%	781 714 475	747 106 417	4,63%
legifrance	11 201 556 1	10 642 613 9	5,25%	5 248 615 90	5 476 387 15	- 4,16%
vie-publique	13 857 370	13 286 327	4,30%	26 503 139	26 843 614	- 1,27%
journal-officiel	12 537 682	8 361 527	49,94%	38 604 963	27 171 743	42,08%
ladocumentationfrancaise	4 317 926	4 327 895	- 0,23%	9 173 345	9 734 401	- 5,76%
Boamp (dont mobile)	3 552 177	3 689 637	- 3,73%	27 292 177	30 708 189	- 11,12%
bodacc	3 182 764	2 875 757	10,68%	21 169 177	18 351 710	15,35%
dila. premier-ministre	1 332 39	182 858	- 27,14%	280 031	343 356	- 18,44%
info-financiere	77 379	68 433	13,07%	370 842	276 995	33,88%
<b>TOTAL</b>	<b>435 170 154</b>	<b>401 153 889</b>	<b>8,48%</b>	<b>1 429 969 739</b>	<b>1 408 175 140</b>	<b>1,55%</b>

	Nombre de visites			Nombre de pages vues		
	2015	2014	%	2015	2014	%
<i>Légimobile</i>	1 273 768	1 187 222	7,29%	3 690 073	3 640 597	1,36%

<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>436 443 922</b>	<b>402 341 111</b>	<b>8,48%</b>	<b>1 433 659 812</b>	<b>1 411 815 737</b>	<b>1,55%</b>
----------------------	--------------------	--------------------	--------------	----------------------	----------------------	--------------

## Le renseignement administratif par téléphone



Le 3939 est une porte d'entrée vers le renseignement administratif interministériel par téléphone. Il remplit sa mission d'information et d'accès à un haut niveau de renseignement, grâce à son second niveau « expert » mais également par sa capacité d'orientation et de mise en relation vers toujours plus de services publics.

3939 Allo Service Public comporte deux niveaux de réponse et permet de multiples orientations selon les besoins de l'utilisateur grâce à son centre d'appels virtuel national reliant l'ensemble des plates-formes associées.

Chaque jour, **5 000** questions sont traitées au 3939 recouvrant plus de 1 500 fiches et 24 thématiques différentes.

Plusieurs plates-formes publiques de niveau 2 (le centre d'appels interministériel DILA situé à Metz, le service Info Service Consommation pour les questions relatives à la consommation, les Centres Impôts Service pour les questions relatives à la fiscalité) reçoivent les appels, qualifiés par le plateau de niveau 1, qui nécessitent les compétences d'un informateur spécialisé et des réponses expertes.

En 2015, le 3939 a traité plus de **1,175** million d'appels dont **39%** des questions ont été prises en charge par les spécialistes du second niveau.

Investie dans une amélioration et une simplification de l'accès de l'information administrative aux usagers, la

DILA engage une réflexion relative à la modernisation du 3939 pour une transition numérique adaptée aux nouveaux usages.

### Le mémo...

De nombreuses démarches administratives nécessitent la production de pièces justificatives et de formulaires.

Les équipes de la DILA ont innové en mariant les possibilités du téléphone et de l'Internet accessible sur les terminaux, *smartphone* et tablettes. Ainsi, les informations constituant la réponse sont mémorisées automatiquement tout au long de la conversation et transmises à l'utilisateur, directement sur son terminal. À la fin de l'appel, l'utilisateur reçoit un résumé comprenant un lien avec la fiche de réponse, les coordonnées du guichet et tous les détails nécessaires pour accomplir la démarche demandée. Depuis le lancement du service en juillet 2013, **plus de 239 000 « mémos »** ont été distribués dont **plus de 128 000 pour l'année 2015**. En fin d'année, un mémo pour le niveau 2 a été mis à disposition des secteurs spécialisés.

### Le centre d'appels interministériel (CAI) de la DILA à Metz

Le CAI de la DILA prend en charge quatre secteurs de compétence : justice, logement-urbanisme, travail et intérieur.

L'année 2015 a été marquée par une grande fluctuation des appels sans baisse d'activité.

### Les effectifs du centre

Au cours de l'année 2015, les effectifs ont peu évolué. Au 31 décembre, 64 postes sur 71 étaient pourvus. Des affectations par les ministères de rattachement sont attendues sur les CAP de février/mars 2016.

Secteurs	Effectifs cible	STATUT	Constatés fin 2015	COMMENTAIRES
JUSTICE	14	MAD	9	Attente affectations CAP
INTÉRIEUR	13	MAD	12	
TRAVAIL	25	MAD	25	
LOGEMENT	14	MAD	13	Attente affectation
ADMINISTRATION	5	PM	5	
<b>TOTAUX</b>	<b>71</b>		<b>64</b>	

### La logistique immobilière

Sur un site inter-administration, le CAI s'est vu confier le pilotage de la gestion. La DILA prend en charge les coûts de fonctionnement et refacture leur part aux autres occupants. 2015 a conforté la maîtrise des charges par des investissements appropriés et des moyens techniques d'économies.

### Le budget du centre

#### Dépenses 2015 du CAI

<b>Fluides et fournitures</b>	<b>64 140</b>
<b>Contrats</b>	<b>13 402</b>
<b>Nettoyage</b>	<b>56 022</b>
<b>Documentation</b>	<b>109 071</b>
<b>Loyer budgétaire</b>	<b>134 100</b>
<b>Autres charges</b>	<b>9 322</b>
<b>TOTAL</b>	<b>386 057</b>

### Les indicateurs d'activité

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

INDICATEURS	OBJECTIFS 2015	REALISÉ 2015	REALISÉ 2014
<b>Volume des appels entrants</b>	<b>400 000</b>	<b>379 277</b>	<b>353 131</b>
<b>Taux de service</b>	<b>85,00 %</b>	<b>77,16 %</b>	<b>82,00 %</b>
<b>Durée moyenne des appels</b>	<b>6'30</b>	<b>6'20</b>	<b>6'34</b>
<b>Durée moyenne d'attente</b>	<b>6'00</b>	<b>3'16</b>	<b>4'40</b>

La volumétrie entrante est volontairement maîtrisée depuis 2013 et a été encore réduite en 2015. Le but est d'optimiser la réponse sans nuire à la qualité du service.

Le taux moyen de service, s'il a chuté à 77% en 2015, reste cependant un taux très acceptable en termes de qualité. L'instabilité des secteurs en pression comme le secteur Travail et le manque d'outil de gestion des files d'attente ont été les éléments négatifs de cette année.

Les durées moyennes d'attente et de traitement d'appels sont largement inférieures aux objectifs fixés par la DILA.

## La formation

Véritable outil de travail du CAI, la formation des personnels informateurs est une des clefs de la réussite du

dispositif niveau 2. Les personnels disposent d'une actualisation rapide des connaissances suivant ainsi la promulgation des textes de loi. En 2015, le centre a recensé 96 actions individuelles ou collectives. Un chiffre en légère baisse dans l'attente de la prise en compte de nouveaux textes (loi NOTRe ou ALUR par ex.).

Les formations « métier » sont organisées sur site et sans interruption de service en concertation avec les partenaires institutionnels : l'INTEFP (Institut national du travail, de l'emploi et de la formation) pour le secteur travail, le CVRH Lorraine pour le secteur logement-urbanisme-environnement, la préfecture de région pour le secteur intérieur et l'école des greffes pour le secteur justice.

Nb total actions de formation	Nb jours cumulés de formation	Nb cumulé d'agents ayant participé aux formations	Nb jours de formation métier effectués au CAI
96	198	408	21





# L'ÉDITION PUBLIQUE

## Les publications

L'éditeur public de référence sous la marque *La Documentation française* : périodiques et collections

### Abonnements et ventes au numéro

En dépit de la situation difficile du marché de l'édition dans le domaine des sciences humaines notamment, l'année aura été globalement positive pour les périodiques.

– Les **abonnements** des périodiques de la marque «La Documentation française» progressent de 1,8% : *Cahiers français* (+14,7%), *Questions internationales* (+ 10%), *Documentation photographique* (+5,7%). À noter un recul pour *Problèmes économiques* (-6,1%) ;

– Les **ventes au numéro** sont passées de 73 200 exemplaires à 79 300 (encore faible, la part du numérique a crû de 1465 à 1797 exemplaires) et le chiffre d'affaires a connu une augmentation de 9,7% pour atteindre :

- 48,1% pour *La Documentation photographique* ;
- 3% pour *Questions internationales* ;
- 1,6% pour *Problèmes économiques*.

La part des **ventes en kiosque** avec le réseau de diffusion Presstalis s'est sensiblement renforcée, le CA Presstalis étant en hausse de 11,48%. Ainsi, pour les *Cahiers français*, cette hausse est de 19,78%.

Pour **l'ensemble des revues** (abonnements et ventes au numéro), les recettes sont de **1 432 837 €**

(+5,1% vs 2014). Les recettes totales de la *Documentation photographique* dépassent 580 000 euros, montant le plus élevé au sein des périodiques.

**Pour les collections en compte propre**, les résultats – c'était déjà le cas en 2014 – sont en recul (12%). Cette baisse s'explique aussi par la diminution du nombre de numéros parus dans plusieurs collections.

Les collections *Doc'en poche* et *FAC* préservent leurs recettes. Il faut noter la forte progression des ouvrages numériques de *FAC*, leurs recettes atteignant 19 000 euros (**+359%**), soit 2 106 exemplaires vendus contre 527 en 2014. Les recettes de *FAC*, toutes ventes confondues, sont les meilleures parmi les collections avec 290 108 euros.

*Doc'en poche* enregistre également une hausse notable de ses ventes numériques (1 291 exemplaires, + 83%).

Les cent meilleures nouveautés DILA de la fin de l'année 2014 et de l'année 2015 résistent. Leurs recettes totales se montent à 2 409 330 euros (+ 0,5% par rapport à 2014), soit un montant moyen par titre de 24 093 euros.

### *La Documentation photographique*

La revue a connu deux évolutions : d'une part, elle est désormais imprimée par l'imprimerie de la DILA ; d'autre part, elle est diffusée en kiosque depuis le mois de mai. Les ventes par ce nouveau canal sont très encourageantes.

## Questions internationales

Plusieurs livraisons ont fait écho à l'actualité internationale (un numéro double sur la puissance militaire, un autre sur la mer Noire, un autre encore sur le jihadisme).

La revue a par ailleurs intensifié sa présence sur les réseaux sociaux *via* Twitter et Facebook.

## Cahiers français

Parmi les **6** numéros de l'année, on peut signaler deux numéros plus particulièrement en lien avec l'actualité : « Crise de la zone euro » et « Religions, laïcité(s), démocratie ».

La vente en kiosque a pu bénéficier du travail efficace du régleur Destination média. La moyenne des ventes par titre s'établit à 1 136 exemplaires (contre 969 en 2014).

## Les hors-série de *Problèmes économiques*

Cette année encore, les deux numéros hors-série ont rencontré un succès certain. Tous réseaux confondus, leur vente est de 5 000 exemplaires en moyenne, dont la moitié en kiosque.

## Doc'en poche

Cette collection, créée en 2012, confirme son succès. Outre la bonne tenue des parutions, plusieurs titres des années précédentes enregistrent des ventes significatives. *Parlons banque*, sorti en septembre 2014, a connu un nouveau tirage en cours d'année.

Le livre de Dominique Polton, *La santé pour tous ?*, a remporté le prix EN3S-France Stratégie. Un autre titre, *Parlons gaz de schiste*, a fait partie des quatre finalistes pour le prix Roberval.

## Les Mercredis de *La Documentation française*

Deux conférences « Les mercredis de La Documentation française » ont été organisées en 2015 dans le cadre du cycle lancé en octobre 2009.

**Le 11 février, sur le thème « La France en 2015 : quelle société ? », avec Jean-Pierre Le Goff, sociologue au CNRS, Dominique Schnapper, directrice d'études à l'EHESS, membre honoraire du conseil constitutionnel, Michaela Wiegel, correspondante à Paris du Frankfurter Allgemeine Zeitung**

**Le 10 juin, sur le thème « Où va la Russie ? », avec Tatiana Kastouéva-Jean, chercheuse au CNRS, responsable du centre Russie/NEI– Nouveaux États Indépendants, Kevin Limonier, chercheur à l'Institut français de géopolitique, Pierre Verluise, Chercheur associé à la fondation pour la recherche stratégique, directeur du site *Diploweb.com***

L'enregistrement des conférences « MDF » est disponible sur le site [ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr) : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/informations/qui-sommes-nous/videos-des-conferences-de-la-df>

## FAC

Tous les ouvrages « FAC » sont sortis simultanément en version papier et en double version numérique Pdf et Epub. 9 titres ont été publiés, 5 en grand format (21x27 cm) et 4 en petit format (14x18 cm). Chez Numilog, parmi les 10 meilleures ventes DF, figurent 5 titres FAC.

## Les Études

La périodicité de la revue a été réduite à 6 titres au lieu de 10 précédemment.

## La réflexion sur une nouvelle offre éditoriale

Sous l'effet de plusieurs facteurs, le département de l'édition s'est mobilisé dès le début de l'année pour une vaste réflexion concernant l'offre éditoriale de la marque



*La Documentation française*. Les départs à la retraite de nombreux agents au cours des toutes prochaines années et la contrainte en ressources humaines qui en résulte nécessitent d'examiner le périmètre éditorial existant. En même temps qu'était questionnée la pertinence ou non du maintien de certaines publications, il s'agissait aussi de penser un nouveau développement de l'offre numérique.

À cette fin, des groupes de travail ont été constitués. Les propositions qu'ils ont élaborées ont fait l'objet d'une synthèse à partir de laquelle se définira, dans les prochains mois de l'année 2016, l'offre éditoriale nouvelle.

## Éditeur de beaux livres

Deux beaux livres sont parus en 2015. La nouvelle édition de l'ouvrage d'Alexandra Novosseloff et Frank Neisse, *Des Murs entre les hommes*, paru initialement en 2007, restitue un panorama des murs présents dans le monde, signes tangibles des tensions et conflits gelés par l'histoire. Cette nouvelle édition revue et mise à jour comporte plus de 200 photographies ainsi qu'un nouveau chapitre sur la clôture entre l'Inde et le Bangladesh. L'ouvrage a donné lieu à la première édition numérique enrichie parue sous la marque La Documentation française, au **format ePUB** intégrant 15 vidéos et 288 images supplémentaires à l'édition papier.

À l'occasion de ses 70 ans, la DILA a souhaité éditer un ouvrage retraçant l'histoire de La Documentation française et les profondes évolutions qu'elle a connues. Ses équipes, rédacteurs, éditeurs et documentalistes, se sont donc impliquées dans la réalisation d'un ouvrage très illustré, rendu vivant par ses nombreux témoignages visuels : *La Documentation française : 70 ans*. Une édition numérique enrichie a également été éditée.

## Édition en partenariat

Fruit du partenariat avec l'Assemblée nationale, la collection « Tribuns » s'est enrichie d'un nouveau titre : *Chaban-Delmas, l'ardent*.

### Les 10 publications les plus citées par la presse en 2015


- « Les industries agro-alimentaires en France », coll. Les Études de la DF (26).
- « Parlons climat en 30 questions », coll. Doc'en poche (20).
- « Géopolitique du Moyen Orient », coll. Documentation photographique (18).
- « Faut-il suivre le modèle allemand ? », coll. Doc'en poche (15).
- « Des pays toujours émergents ? », coll. Doc'en poche (15).
- « Le Sahara. Un désert mondialisé », coll. Documentation photographique (14).
- « La délinquance des jeunes », coll. Les Études de la DF (13).
- « Parlons banque en 30 questions », coll. Doc'en poche (11).
- « Politique culturelle, fin de partie ou nouvelle saison ? », coll. Doc'en poche (10).
- « La République territoriale, une singularité française en question », coll. Doc'en poche (10).
- « Les nouveaux espaces du jihadisme », collection Questions internationales (9).

## Éditeur pour le compte des administrations

Outre ses éditions propres, la DILA, sous sa marque La Documentation française, est éditeur délégué pour le compte des administrations.

### Un partenariat étroit avec les administrations

En matière d'édition pour le compte de tiers, une politique éditoriale soucieuse de maîtriser la production éditoriale de l'État est mise en œuvre pour servir au mieux la diffusion de la pensée et de l'action publique auprès du citoyen lecteur, dans un souci d'économie des deniers publics.



À ce titre, elle apporte son savoir-faire éditorial et technique aux administrations partenaires qu'elle accompagne dans la définition de leurs besoins et la diffusion de leurs ouvrages ou la réorientation de leur politique éditoriale.

## Les missions

En permettant à de nombreux ouvrages issus de l'administration d'exister sur le marché de l'édition, la DILA remplit les missions de service public qui lui ont été fixées : favoriser l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public, par l'édition et la diffusion de publications. Elle consolide la marque La Documentation française dans une très bonne position d'éditeur public de référence.

Forte de son expertise, elle est investie d'un rôle de coordination interministérielle dans le domaine de l'édition publique et de conseils éditoriaux aux administrations, dans le cadre des directives du Gouvernement, du Conseil d'orientation de l'édition publique (COEPIA) et de l'information administrative. Elle affirme son rôle d'éditeur en développant sa fonction de conseil éditorial auprès des administrations et des organismes publics, c'est-à-dire :

- **élaborer** ou **sélectionner** les contenus en fonction de leur qualité et de leur intérêt pour la diffusion de la pensée publique auprès *in fine* du citoyen lecteur ;
- **accompagner** les auteurs dans leur élaboration ;
- **choisir** la forme éditoriale la plus adéquate (numérique/papier, type d'ouvrage...) et leur meilleur mode de diffusion ;
- **assurer** au mieux le référencement de la production.

## Le contexte

Dans un contexte marqué par la stagnation du marché du livre, par les restrictions budgétaires et les changements institutionnels, son rôle a encore été en 2015 d'accompagner et d'orienter les projets d'édition des

administrations afin de leur trouver une place sur le marché, assortie d'un équilibre commercial et financier.

Les restrictions budgétaires de plusieurs organismes publics ou services interministériels ont parfois conduit à mettre en veille leur activité d'édition.

## Le développement

En 2015, la DILA a pérennisé ses partenariats avec les administrations, en répondant dans les meilleures conditions en termes de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe également par le développement de contacts en amont. Elle a fait connaître ses nouvelles potentialités en matière d'édition numérique encourageant ses partenaires à éditer davantage sous ce format.

Le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE, sous la tutelle du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie) a rejoint le catalogue de La Documentation française avec l'édition de *L'économie circulaire ou la compétition pour les ressources*, présenté lors d'un colloque à l'école des Mines en novembre 2015 ; tout comme la Mission interministérielle pour le projet Aix-Marseille-Provence avec l'ouvrage *Convergences métropolitaines* paru en décembre 2015. Certains partenaires (comme France Stratégie) ont retenu le choix d'une édition numérique exclusive et parfois gratuite.

La 27<sup>e</sup> Région est revenue vers La Documentation française pour l'édition d'un très bel ouvrage *Chantiers ouverts au public*.

Enfin, un seul rapport officiel a fait l'objet d'une édition papier cette année. Il s'agit du rapport *Énergie, l'Europe en réseau*, rédigé par Michel Derdevet, rapport commandé par le Président de la République et également édité en espagnol. Deux autres versions étrangères

(en allemand et en anglais) ont également été éditées sous format numérique et mises en ligne dans la Bibliothèque des rapports publics (BRP).

### Les publications marquantes de l'année pour le compte des administrations

Les publications éditées par La Documentation française pour le compte de partenaires administratifs ont été nombreuses. Le tableau ci-après présente l'essentiel de l'activité.



## LES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS

Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)	Vieillesse et déprise urbaine au Japon (nouvelle collection « En détail »)
Comité d'histoire de l'École nationale de l'administration	Trois nouveaux numéros dans la collection « Cahiers pour une histoire de l'ENA »
Commission nationale consultative des Droits de l'homme (CNCDH)	La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie – année 2014
Conseil d'analyse économique (CAE)	Les notes du CAE, recueil 2013 Les notes du CAE, recueil 2014
Conseil d'État	3 titres dans la collection « Droits et Débats » : La sanction : regards croisés du Conseil d'État et de la Cour de Cassation (n° 13) Où va l'État ? (n° 14) Impôts et cotisation : quel financement pour la protection sociale ? (n° 15) 3 titres dans la collection « Les études du Conseil d'État » : Directives européennes : anticiper pour mieux transposer Les commissaires du Gouvernement dans les entreprises Fundamental Rights in the Digital Age (édition numérique seule) 2 titres dans la collection « Les rapports du Conseil d'État » : Rapport public 2015 Conseil d'État : Activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives Étude annuelle 2015 du Conseil d'État : L'action économique des personnes publiques (accompagné d'une version numérique)
Comité d'histoire du Conseil d'État	Dans la collection « Histoire et mémoire » : Conférences Vincent Wright, volume 2
Conseil d'orientation des retraites (COR)	Systèmes de retraite, évolutions démographiques et croissance économique (12 <sup>e</sup> actes de colloque du COR)
Conseil supérieur de la magistrature (CSM)	Rapport d'activité 2014 du Conseil supérieur de la magistrature
CNIL	Rapport d'activité 2014
Cour des comptes	14 titres (Rapport annuel, rapports financiers, Sécurité sociale, 7 rapports publics thématiques) Rattachés à la Cour des comptes : - Conseil des prélèvements obligatoires (CPO), 2 rapports : Impôts sur le revenu, CSG, quelles réformes La taxe sur la valeur ajoutée - Commission permanente de contrôle des sociétés de perception et de répartition des droits : Rapport annuel 2014
Comité d'histoire de la Cour des comptes	2 titres dans la collection : L'attribution à la Cour des comptes du contrôle de la Sécurité sociale en 1950 La Cour des comptes dans la guerre de 14-18
Cour de cassation	Rapport annuel 2014 de la Cour de cassation : Le Temps
Commission nationale de contrôle des interceptions de sécurité (CNCIS)	Rapport annuel : 2014-2015
Secrétariat général du Gouvernement (SGG)	Liste des procédures Silence vaut accord (2 mises à jour)

## LA COLLABORATION AVEC LES DIFFÉRENTS MINISTÈRES

Ministère des affaires étrangères	Revue Partenaires Sécurité Défense (3 fois par an pour soutenir des actions de communication de la DCSD)
Ministère de l'économie et des finances	Direction des affaires juridiques (DAJ – MINEFE) : Vademecum des aides d'État – Édition 2014
Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie; Ministère de l'équipement	PRÉDIT : un ouvrage thématique : <i>Vieillesse et mobilité</i> . Pour le Plan Urbanisme Construction architecture (PUCA), un livre collectif, <i>La densification résidentielle au service du renouvellement urbain</i> . Pour l'Office national des effets du réchauffement climatique (ONERC), leur rapport annuel et thématique : <i>Le littoral dans le contexte du changement climatique</i> , livré pour la COP 21. Délégation à la sécurité et à la circulation routière (DSCR) : La sécurité routière en France (Bilan de l'accidentalité de l'année 2013)
Ministère de la culture et de la communication	Direction générale des Patrimoines : 3 titres dans la collection « Musées-Mondes » : Les musées au Maghreb et leurs publics Les conservateurs de musées (accompagné d'une édition numérique) La place des publics (accompagné d'une édition numérique)
Ministère de la défense/CESA (Centre d'étude stratégique aérospatial)	Le neuvième titre pour l'armée de l'air/CESA dans la collection « Stratégie aérospatiale » : Les bases de la puissance aérienne : 1909-2012
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	DREES (Direction de la recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques) : Revue française des Affaires sociales : « Les outre-mer français : conditions de vie, santé et protection sociale », « Enjeux environnementaux, protection sociale et inégalités sociales », « La crise de la zone euro : quels enseignements pour l'Europe sociale ? », et « Les réformes de la protection sociale en Allemagne depuis les années 1990 » DICOM (Délégation à l'information et à la communication) : Collection « Les indispensables » : Guide pratique du droit du travail (15 <sup>e</sup> édition) ; Formation professionnelle ; Tutelle, curatelle et autres mesures de protection ; Aidant familial : votre guide pratique ; Handicap et emploi. Collection « Les indispensables jeunes » : Stages en entreprise (6 <sup>e</sup> édition) Nouvelle collection « Aides en poche » avec 3 titres : Guide des aides aux enfants handicapés, Guide des aides aux adultes handicapés, Guide des aides aux personnes âgées. IGAS (Inspection générale des affaires sociales), rapport : <i>La protection sociale des jeunes de 16 à 29 ans</i>
Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes	Conseil national du SIDA, VIH : <i>droits des personnes et enjeux sanitaires, réponses politiques à une épidémie en évolution</i> DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue <i>Travail et Emploi</i> , 4 numéros. Haut Conseil santé publique : Santé en France (accompagné d'une édition numérique) Impacts sanitaires de la stratégie d'adaptation au changement climatique Vaccinations des personnes immunodéprimées ou aspléniques Revue <i>Actualités et dossiers en santé publique</i> (ADSP), 4 numéros/an : « Penser et vivre la fin de vie », « Alcool et santé », « La santé en Outre-mer », « Pertinence des soins et variations des pratiques médicales ».

Ministère de l'Intérieur Préfecture de police de Paris	Hors-série de la revue <i>Civique</i> : A la découverte de l'Intérieur Revue <i>Liaisons</i> : 3 numéros
Service central de la prévention de la corruption (SCPC)	Rapport annuel 2014
Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports	Le Fonds de coopération de la jeunesse et l'éducation populaire (Fonjep) : <i>Construire l'éducation populaire</i> , par Laurent Besse

<b>LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITÉS</b>	
Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)	<i>L'avènement juridique de la victime</i> 5 éditions numériques de titres de fonds : <i>La plume et le prétoire</i> <i>La justice des années sombres 1940-1944</i> <i>La justice de l'épuration</i> <i>La justice en l'an mil</i> <i>La cour d'assises</i>
AMF	<i>Marchés financiers : principes directeurs issus de la jurisprudence 2003-2014</i> (Rapport annuel de l'AMF)
Autorité de la concurrence	<i>Rapport annuel 2014 de l'Autorité de la concurrence</i> Transports, collection « Déclat », n° 3
BpiFrance	PME 2015 (format numérique)
Commission de sécurité des consommateurs	<i>30e rapport de la Commission de la sécurité des consommateurs - 2014</i>
Conseil des ventes publiques	<i>Les ventes aux enchères publiques en France. Rapport d'activité 2014</i>
CGSP	<i>Investir dans l'internationalisation de l'enseignement supérieur</i> (édition numérique seule) <i>La négociation collective, le travail et l'emploi</i>
CIG petite couronne	<i>Répertoire des carrières territoriales</i> (mises à jour des trois volumes) Mensuel « Informations administratives et juridiques » 12 titres parus dans la collection des « Annales corrigées » dont l'un accompagné d'une édition numérique (Gardien de police municipale 2016)
Fonds de coopération de la jeunesse et de l'éducation populaire (FONJEP)	<i>Regards sociologiques sur l'animation</i>
FNEP	<i>Réconcilions économie et écologie - Rapport de la mission 2014</i> (accompagné d'une édition numérique)
Haut conseil à la vie associative	<i>Bilan de la vie associative 2012-2014</i>
Institut français des praticiens des procédures collectives (IFPPC)	<i>Petit dictionnaire de l'entreprise en difficulté - 3e édition, 2015</i>
INHESJ	Cahiers de la sécurité et de la justice : revue trimestrielle
Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM)	<i>Les violences faites aux enfants</i> (accompagné d'une édition numérique)
La 27e Région	Chantiers ouverts au public dans la collection « Design des politiques publiques »

Musée de l'histoire de l'immigration	Collection « Le Point sur l'immigration en France » : <i>Migrer d'une langue à l'autre</i> (accompagné d'une édition numérique) ainsi que l'édition de <i>Les étrangers dans la Grande Guerre</i> (version papier parue en 2014)
Observatoire national de la vie étudiante	2 titres : <i>Enseignement supérieur et justice sociale</i> <i>Être étudiant en prison</i>
ODIS	<i>L'état social du monde</i> – Rapport 2015
ERDF	Rapport officiel : <i>l'Énergie en réseau</i> , en français et espagnol pour le format papier, en allemand et anglais pour le numérique dans la BRP.

## Le développement de l'édition numérique

Grâce à la conduite d'un projet engagé en 2014, l'année 2015 a vu le déploiement d'une offre numérique de qualité avec un volume de titres déclinés au format ePUB plus important. Ainsi ont été commercialisées :

- **72** productions numériques de titres édités en compte propre connaissant par ailleurs une version papier (*Questions internationales*, Hors-séries de *Problèmes économiques*, *Cahiers français*, *Documentation photographique* et, au format ePUB, la quasi-totalité des ouvrages dont la collection « Doc' en poche », « FAC », « Les Études », « Réflexe Europe », « Découverte de la vie publique », le *Médiasig*) ainsi que les ePUB enrichis de vidéos et photographies, *Des murs entre les hommes* et *La Documentation française : 70 ans*.

- **54** productions numériques de titres édités pour le compte des administrations et connaissant une version papier : les périodiques IAJ, RFAS, *Travail et emploi* et au format ePUB, *Immigration et politiques culturelles* et *Migrer d'une langue à l'autre* (Musée de l'histoire de l'immigration), *Diversité culturelle à l'ère du numérique* (Commission nationale française pour l'UNESCO), 2 titres du Conseil d'État (*Fundamental Rights in the Digital Age* et l'étude annuelle, *L'action économique des personnes publiques*) 5 titres de fonds de la collection « Histoire de la justice » de l'AFHJ, *Santé en France* (Haut conseil de la santé publique), *Les*

*violences faites aux enfants* (partenariat avec l'INSERM). Enfin, des éditions numériques exclusives ont été réalisées pour 2 rapports du Commissariat général à la stratégie et à la prospective (CGSP) : *Investir dans l'internationalisation de l'enseignement supérieur* et *La négociation collective, le travail et l'emploi* (rapport Combrexelle).

**En 2015, la DILA sous la marque « La Documentation française » a édité 214 nouveautés soit 139 ouvrages, 75 titres de périodiques se répartissant ainsi :**

- **75 publications en compte propre (dont 34 ouvrages et 41 périodiques papier);**
- **139 publications pour le compte des administrations (dont 105 ouvrages, 34 périodiques). En outre, 126 productions numériques : 72 (compte propre) + 54 (compte de tiers).**

## La Bibliothèque des rapports publics (BRP)

La Bibliothèque des rapports publics a enregistré **567 708** téléchargements (-**22,3 %** par rapport à 2014). Elle recense à présent **11 159** rapports publics.

**En 2015, 857 nouveaux rapports publics ont été mis en ligne. La Lettre d'information comptait, à la fin de l'année 2015, plus de 28 200 abonnés.**

Les **trois** notices les plus consultées au cours de l'année 2015 sont :

Place	Titre	Date de diffusion	Auteur(s)	Nombre de téléchargements
1	Étude annuelle 2014 du Conseil d'État – Le numérique et les droits fondamentaux	09-09-2014	Conseil d'État	6 835
2	Gestion des ressources humaines dans l'administration : rapport au ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation	31-12-1999	Ministère de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation/ VALLEMONT Serge	5 053
3	Les données numériques : un enjeu d'éducation et de citoyenneté	13-01-2015	Conseil économique, social et environnemental/PERES Éric	4 720

### Le Secrétariat du COEPIA : au service d'un conseil renforcé et élargi

Le **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)** a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010 et renouvelé par le décret n° 2015-464 du 23 avril 2015. Placé auprès du Premier ministre, il exerce **une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil** dans les domaines de l'édition publique et des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratifs, ainsi que de la mise à disposition des données publiques. Il lui revient de veiller à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service public rendu aux usagers. Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations en ces matières.

Il comprend **43 membres**, dont un membre du Conseil d'État et de la Cour des comptes, le secrétaire général du Gouvernement, trois personnalités qualifiées, le médiateur du livre, des représentants des milieux professionnels et du monde de l'entreprise, des représentants de groupes de réflexion sur l'ouverture des données publiques et le gouvernement ouvert, les représentants des administrations et établissements concernés, et notamment les secrétaires généraux des ministères. En outre, différents organismes, associations et intervenants participent aux travaux de ses formations spécialisées ou sont auditionnés. Son président est M. Bernard Pêcheur, président de section au Conseil d'État, et sa vice-présidente est M<sup>me</sup> Isabelle Saurat, conseillère maître à la Cour des comptes.

Sous l'autorité du Président du COEPIA et conformément au décret n° 2010-31 instituant la DILA, il s'agit d'abord pour le secrétariat qu'elle fournit, de pourvoir à **l'organisation des travaux** impliquant, outre les 43 membres de la formation plénière, quelque 70 participants aux trois formations spécialisées et plusieurs dizaines d'acteurs publics et privés auditionnés sur les différentes questions examinées. Le secrétariat apporte son soutien aux présidents et rapporteurs dans l'exercice de leurs fonctions, en préparant avec eux les travaux des formations spécialisées. Il les appuie dans l'élaboration des projets de recommandations et de rapports, réalise le rapport annuel au Premier ministre et la lettre d'information numérique diffusée à plusieurs centaines d'interlocuteurs. Ces documents sont publiés sur [www.gouvernement.fr/coepia](http://www.gouvernement.fr/coepia). Enfin, le secrétariat assure le suivi des relations avec les membres, en lien avec le SGG, les secrétariats généraux des ministères et les responsables des groupements professionnels.

**Les travaux menés en 2015** ont notamment porté sur la qualité des écrits d'information administrative sur tous supports, sur la transposition de la directive européenne 2013/37/UE concernant la réutilisation des informations du secteur public, les politiques de publication des opérateurs de l'État... Des représentants du Conseil sont régulièrement auditionnés par le Parlement lors de l'examen de textes intervenant dans ses domaines de compétence.

Par le décret n° 2015-464 du 23 avril 2015 portant renouvellement du COEPIA, **le Premier ministre a adapté et renforcé l'assise du Conseil d'orientation** pour mieux répondre à l'évolution de l'information publique de l'État et améliorer sa capacité de réflexion et de proposition. L'élargissement de sa composition s'est traduite par l'entrée d'autres acteurs de l'information publique particulièrement concernés au sein de l'État tels que l'IGN, l'INSEE, la DGFiP, la DGAFP ou encore la BNF. Un arrêté du Premier ministre du 30 octobre 2015 a en outre nommé trois personnalités qualifiées, huit représentants des milieux professionnels et du monde de l'entreprise, trois représentants de groupes de réflexion sur l'ouverture des données publiques et le Gouvernement ouvert.



## La documentation

En 2015, le département des centres documentaires a poursuivi les chantiers engagés depuis deux ans autour de :

- la valorisation du patrimoine documentaire propre à la DILA (mémoires éditoriales de La Documentation française et des éditions des *Journaux officiels*) ;
- la contribution aux travaux de préfiguration du centre de documentation Ségur ;
- la poursuite et l'amélioration des activités de renseignement administratif.

### Le projet de mise en réseau des ressources documentaires des services du Premier ministre (Merredoc)

Pour le projet Ségur, l'année 2015 a été l'occasion de porter des chantiers importants, auxquels le département a apporté une contribution significative :

- chantier de fusion et d'amélioration de la qualité des données bibliographiques de la future base documentaire du centre ;

- chantier de la définition des emplois et des compétences des agents du futur centre ;
- poursuite des paramétrages de l'outil de découverte.

### La rubrique «Dossiers» sur [ladocumentationfrancaise.fr](http://ladocumentationfrancaise.fr)

En 2015, **six** dossiers d'actualité ont été mis en ligne, incluant des interviews de personnalités. La consultation des dossiers contribue pour 30 % aux visites du site [ladocumentationfrancaise.fr](http://ladocumentationfrancaise.fr)



Titre du dossier	Personnalités interviewées pour la rubrique « Questions/Réponses »	Date de mise en ligne	Thème
Les ports dans la mondialisation	Éric Foulquier	février	<b>International</b>
Économie de la culture	Frédéric Deval	avril	<b>France</b>
L'Europe est-elle démocratique ?	Nicolas Levrat	juillet	<b>Europe</b>
La mer Noire. Quelles spécificités ?	Jean-Sylvestre Mongrenier	juillet	<b>International</b>
La fiscalité en France et dans le monde	Jean-Marie Monnier	novembre	<b>France/Europe/International</b>
Union européenne : une puissance pas comme les autres	Pierre Verluise	décembre	<b>Europe</b>

## L'information sur l'Union européenne

Dans le cadre de ses missions, le Centre d'information Europe Direct (CIED) poursuit ses actions de communication.

**Un petit-déjeuner débat** a été organisé en partenariat avec l'agence d'information *Toute l'Europe*, sur un thème d'actualité : « Comment concilier lutte contre le changement climatique et aide au développement ? » (18 juin). Cette manifestation donne lieu à l'établissement d'une bibliographie thématique présentant les publications éditées ou diffusées par La Documentation française sur le sujet abordé, ainsi que les publications d'autres éditeurs consultables au Centre de documentation et des ressources en ligne.

Le **CIED** a également participé à une manifestation externe : la *Fête de l'Europe* du 9 mai 2015, organisée par la Mairie de Paris et la Maison de l'Europe de Paris : tenue d'un stand, échanges avec le public sur le parvis de l'Hôtel de Ville.

## Une très forte croissance des demandes d'information à distance

Le centre de documentation a répondu en 2015 à **21 874** demandes d'information à distance (+ 121 % par rapport à 2014). Cette situation est principalement due aux demandes d'information sur les *Journaux officiels* parvenues par courriel, qui, avec **19 533** demandes pour 2015 ont plus que doublé en volume, les demandes par courrier croissant pour leur part de 27 %.

## La valorisation du patrimoine documentaire propre à la DILA

Le travail d'identification et de regroupement des fonds papier et numérique des mémoires éditoriales de La Documentation française et des Journaux officiels a permis d'établir des états de collection et des volumétries :

- fonds DF : 270 mètres linéaires de monographies et 250 mètres linéaires de périodiques ont été identifiés et regroupés au sein de la mémoire éditoriale ;
- fonds JO : 200 mètres linéaires pour les collections reliées du Moniteur et du JO Lois et décrets sur le site du Quai Voltaire, les collections reliées du site Desaix sont en cours d'inventaire.

### La vie du service : principales données

#### L'information des usagers

- 6 457 lecteurs dans les salles de consultation (dont environ un tiers d'étudiants) ;
- 5 350 recherches effectuées par les lecteurs (43 % ayant trait à l'information légale, 21 % à la France, 9 % à l'Union européenne) ;
- 21 874 demandes d'information à distance (864 courriers papier, 19 533 courriers électroniques, 1 470 par téléphone) ;
- 12 425 photocopies en salle et 2 541 pages envoyées par courrier.

#### Les fonds et les produits en ligne

- 408 ouvrages entrés dans le fonds ;
- 6 dossiers mis en ligne.

## Le service bibliographique

**1 200** recherches et **78** listes bibliographiques ont été réalisées en 2015 par le service bibliographique – service intégré à la direction de la communication.

Ce service a pour mission d'effectuer des recherches bibliographiques et de conseiller ses interlocuteurs, de

les réorienter, le cas échéant, vers le service ou l'organisme approprié.

Il est également chargé de réaliser des sélections bibliographiques à l'occasion d'actions ou d'événements particuliers : *Mercredis de la DF*, partenariats, manifestations, *Dossiers d'actualité*, nominations de ministres, demandes d'un correspondant ou d'un service de la DILA.

## L'imprimerie

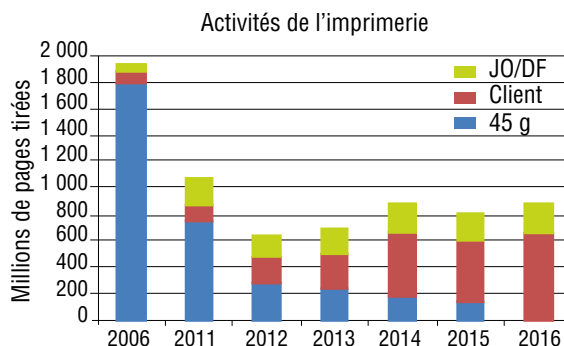
L'imprimerie a confirmé en 2015 son positionnement comme fournisseur de prestations d'impression offset au bénéfice des administrations. L'inscription dans un système de management de la qualité qui aboutira à une certification ISO 9001 en juin 2016 constitue un accélérateur de la transformation de l'imprimerie.

Des axes stratégiques ont guidé les travaux de modernisation :

- mettre le client au centre des préoccupations du processus Imprimer (ISO 9001) ;
- améliorer la qualité du produit et du service ;
- réussir la transformation de l'imprimerie (culture, coût, réactivité).

L'objectif est de moderniser la chaîne graphique pour maîtriser les nouvelles activités répondant aux besoins des administrations.

L'évolution de l'activité du domaine se caractérise par la diminution substantielle du volume des travaux d'impression liés au 45 gr (Lois et décrets, BODACC, Débats Assemblée nationale et Sénat, etc.). Cependant, la progression constante constatée depuis 2011 concernant les travaux pour le compte des administrations a connu en 2015 une diminution de 18% par rapport à 2014.



## La modernisation

### Les ressources humaines

La démarche qualité dans le cadre de la certification ISO 9001 a nécessité des actions de formation notamment pour améliorer la relation client. Cette tâche dédiée au bureau de fabrication est essentielle pour assurer efficacement le conseil et l'accompagnement que les administrations peuvent attendre d'un imprimeur offset. La relation client/fournisseur est en effet indispensable pour le nouveau modèle de l'imprimerie.

Les nouveaux plans de formation doivent confirmer un niveau d'expertise suffisant pour fiabiliser les moyens de production tant au niveau des opérateurs/conducteurs que des maintenanciers. La réussite de la conduite de changement liée aux écarts entre l'ancien modèle « presse » et celui du « labeur » sera déterminante pour obtenir l'adhésion totale au nouveau projet industriel. Les professionnels du domaine d'activité parlent aujourd'hui d'une véritable transformation : l'industriel ne se contente plus de livrer un produit de qualité mais il est devenu un prestataire de services avec une dimension de conseil, notamment dans l'aide à la finalisation du cahier des charges du client. En effet, l'évolution technologique offre une multitude de possibilités pour le client. L'approche est donc différente face à un client

qui n'est pas fixé sur son choix. L'imprimerie de la DILA tient compte de cette transformation et propose un véritable service, des solutions et pas seulement un produit.

À ce jour, l'imprimerie répond à de nombreux travaux d'impression très différents les uns des autres (brochures, dépliants, flyers, revues, affiches, ...) dont les spécificités peuvent varier en volume comme sur les aspects colorimétriques. Les efforts ont porté également sur la rédaction des marchés publics en prenant en compte les critères environnementaux (*Imprim'vert*, *PEFC* et *ISO 14001*) et financiers. La DILA doit également faire preuve de souplesse pour répondre à des exigences du client notamment en termes de qualité ou de force de papier. Les clients n'apprécient guère de rester sur des produits standardisés.

### Les moyens

La modernisation des moyens pour améliorer la productivité, la qualité, les conditions de travail et pour s'adapter aux nouveaux marchés s'est poursuivie en 2015.

- un transbordeur a été installé pour améliorer les conditions de cheminement des bobines entre la livraison et le magasin (réduction des risques d'accident) ;
- un *densitomètre* embarqué a été mis en place pour assister la conduite de la rotative notamment en cours d'impression afin de maintenir la qualité d'impression tout au long d'un tirage et de réduire la gâche papier ;
- la première phase du projet d'installation d'une nouvelle GPAO (gestion de la production assistée par ordinateur) a été lancée. Elle vise à améliorer la gestion de production et la relation client. Une seconde phase permettra de déployer un portail web pour apporter une réactivité dans les échanges avec le client notamment pour la 1<sup>re</sup> étape de réception du cahier des charges ou des demandes de devis.

La modernisation se poursuivra pour optimiser les flux et les gestions de production, de la commande à la livraison. L'optimisation des processus est nécessaire pour s'adapter aux contraintes du marché. Cet exercice est réalisé dans le cadre des travaux de la démarche qualité ISO 9001.

## L'activité

Le nombre de commandes a été de **2 183** dont **577** au bénéfice des administrations (édition compte de tiers, travaux d'impression) contre 2 532 en 2014. Le nombre de commandes « clients » est en légère augmentation et représente 26% des commandes.

### Recettes en 2015



L'imprimerie affiche une nouvelle progression de ses recettes : celles relatives aux prestations d'impression et routage ont été de **1 083 023 €** (soit **+12%** par rapport à 2014). L'objectif des 1 000 k€ a été atteint. Le nombre de commandes des clients de l'imprimerie progresse de 7% pour atteindre 258 dossiers contre

240 dossiers en 2014 et 88 en 2013. L'essentiel des recettes est obtenu avec le processus «feuille» alors que le processus numérique est tourné uniquement sur les éditions internes JO (conventions collectives, codes et BODACC).

## L'impression offset

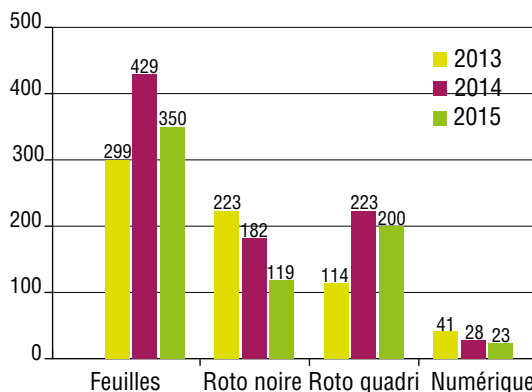
### Parc offset «feuille»

2 MAN 8 poses 4 et 5 couleurs dont l'une avec une barre de retournement après le 2<sup>e</sup> groupe. Elles disposent d'un groupe vernis acrylique et d'un sécheur infrarouge. Ces presses bénéficient également du CIP3.

### Parc offset «rotative»

1 groupe 8 encrages double laize double développement avec sécheur UV (32 pages).

Les pages tirées (**693 millions**), c'est-à-dire le volume associé aux tirages, ont diminué (-20%) pour plusieurs raisons : chute des abonnés JO, dématérialisation du BODACC au 1<sup>er</sup> juillet 2015. La production «client» est passée de 475 MPT (millions de pages tirées) en 2014 à 387 MPT (-18%); le 45 gr affiche 119 MPT contre 185 MPT en 2014 (-36%) et les parutions DILA autres 186 MPT contre 210 MPT en 2014 (-11%).



**Lecture de l'activité** en millions de pages tirées selon les processus.

En 2015, les réponses aux clients sont assurées essentiellement par les presses feuilles (90%).

NB : les clients représentent 56% de l'activité et la production dite régaliennne affiche 17% contre 21% en 2014.

## L'impression numérique

### Parc «numérique»

- 1 presse numérique monochrome continue avec massicot;
- les périphériques pour coller et couper le livre ont été mis en ligne le 13 octobre 2014;
- dimension et performance : 520 mm de laize et 560 copies/mn.

L'activité de ce secteur affiche une baisse significative du nombre de copies : 23 millions contre 28 en 2014 et 41 millions en 2013. Les brochures JO représentent 87% des commandes (donnée stable par rapport à 2014; en revanche, les commandes sont en nette diminution : 161 commandes contre 211 en 2014 et 283 en 2013). La diminution de l'activité (volume et dossiers) s'explique en partie par la dématérialisation du BODACC

au 1<sup>er</sup> juillet 2015 et des tirages inférieurs pour les Conventions collectives nationales (CCN) et codes.

### Rappel des titres courants réalisés sur la presse numérique

CCN, Code, Guide des bonnes pratiques d'hygiène alimentaire (GBPH), Bulletin Cour de cassation civil et criminel, BODACC C, tarif des douanes.

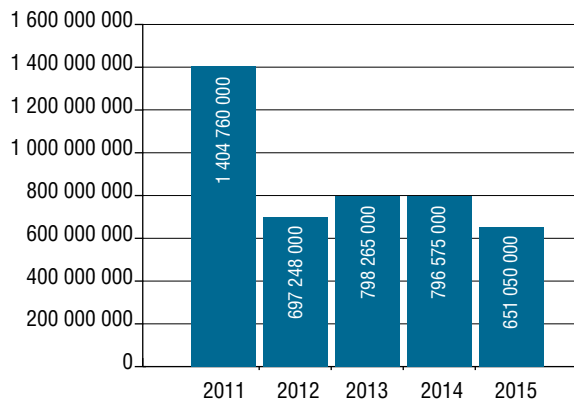
### Production selon contexte

Travail et emploi, Études, Rapports publics, Centre inter-départemental de gestion de la petite couronne de la région Ile-de-France.

## La finition

### Parc « brochure »

- 2 encarteuses 4 et 5 margeurs ;
- 1 chaîne de reliure à chaud *hotmelt* et PUR ;
- 3 plieuses ;
- 2 massicots ;
- 2 pelliculeuses.



Le secteur de la finition a traité 693 millions de pages contre 796 en 2014, soit une diminution de 18% de l'activité des postes de brochage.

Le choix du PUR et son investissement début 2014 a été confirmé par la progression de part de marché de ce type de reliure. Le PUR répond à ce jour à 36% des ouvrages reliés soit 361 000 livres contre seulement 176 992 en 2014. Par ailleurs, l'imprimerie a pu diminuer fortement la sous-traitance de la couture en 2015 : -56% soit une économie de 139 k€.

À l'inverse de la reliure dos collé emboîté, l'encartage est un poste qui connaît une diminution substantielle de son activité (-18%). Celle-ci a été confirmée par la dématérialisation des périodiques des Journaux officiels fin 2015.

Les pages brochées à forte valeur ajoutée (processus « feuille ») représentent 56% du volume traité contre 10% pour celles du 45 gr. Si le poste de la chaîne de reliure est le poste clé du brochage pour sortir les éditions JO et DF, la DILA a pu confirmer la production de nombreux dépliants pour répondre à des besoins de communication des administrations. Ainsi, les plieuses sont devenues des postes sensibles du brochage.

## L'expédition en nombre

### Parc « expédition »

- 2 emballeuses 4 margeurs,
- tarifs presse urgente, non urgente, *publissimo* et lettre.

En 2015, ces expéditions sont au nombre de **1 146 993** colis contre 1 618 223 en 2014 (- 29%).

- le nombre de colis « client » et DF s'élève à 251 116 (contre 284 339 colis en 2014) soit 22% du nombre total de colis expédiés ;

– le nombre de colis pour les publications JO est de 895877 en 2015 (contre 1 333 884 en 2014) soit 78 %.

La diminution des abonnements aux publications JO est la principale cause de la faible activité de l'expédition en nombre.

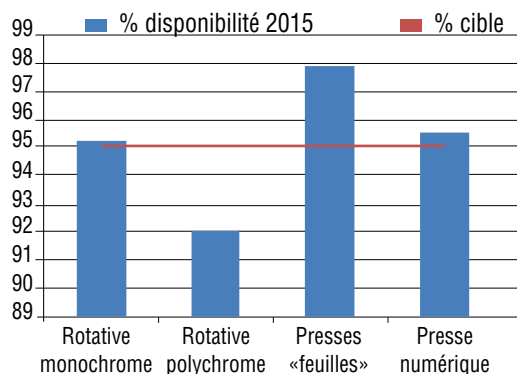
Cette activité connaît en outre une chute importante due au coût d'expédition, une prestation rarement retenue par les clients car son coût est disproportionné par rapport au coût d'impression.

## La maintenance des équipements d'impression

Pour répondre au besoin de la production, la maintenance doit garantir la disponibilité des équipements. En 2015, l'ordre de criticité des lignes de production a été le suivant :

- la presse rotative monochrome ;
- la presse rotative polychrome ;
- les presses «feuilles» ;
- la presse numérique monochrome.

L'objectif était de 95% de taux de disponibilité pour chacune de ces lignes.



La rotative polychrome a connu quelques arrêts qui n'ont pas perturbé la production au regard du plan de charge sur cette ligne.

Le fonctionnement de la rotative monochrome a permis, comme toujours mais cette fois pour la dernière année, d'assurer quotidiennement la livraison du *Journal officiel* «Lois et Décrets». L'ordre de criticité des lignes de production sera d'ailleurs modifié pour 2016 en prenant en compte le changement de modèle de l'imprimerie de la DILA.

## La sous-traitance

Le taux de sous-traitance évalué sur l'activité du nombre de pages imprimées est le plus bas de ces dernières années : 2,5% contre 4,3% en 2014. L'objectif pour la DILA est d'optimiser l'exploitation des moyens d'impression de l'État dans le cadre du pilotage du réseau interministériel d'impression dont elle a la charge. Dans la limite des prestations identifiées sur un catalogue de ce réseau, l'imprimerie de la DILA fait appel aux sites de production «reprographie» ou «offset» pour offrir le meilleur service à ses clients, que la demande soit fondée pour cause de charge ou de produits inadaptés à sa chaîne graphique.

La dépense totale de la sous-traitance «impression» est de **386 350 €** contre 852 280 € en 2014 (rappel en 2012 : 1 406 560 €).

### Prestations assurées par le titulaire du marché «impression»

302 420 € contre 698 892 € en 2014, soit - 396 000 € (-56%).

Les derniers investissements notamment le bac PUR (colle polyuréthane), la maîtrise du marché et de la qualité, l'accompagnement et le conseil auprès du client ont permis de réduire cette dépense de 56%.

### Analyse des causes

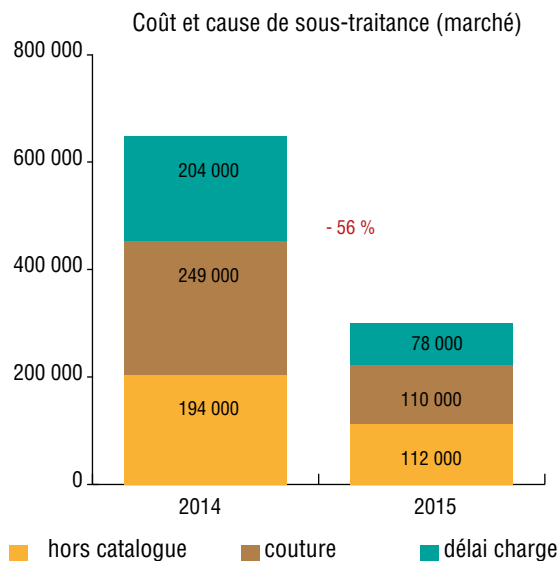
- 78 k€ (délai et charge) - 62% ;
- 113 k€ (hors catalogue) - 42% ;
- 110 k€ (couture) - 56%.

### Quelques exemples hors catalogues

- reliure wire'o ;
- chemises avec rabat et découpe ;
- carte avec vernis UV sélectif ;
- travaux de tables (collage de CD, insertion de marque-page, etc.).

### Tendances

Le niveau de sous-traitance devrait être maintenu pour répondre aux besoins du client (volume/qualité/spécificité) tout en privilégiant les moyens de l'État dans le cadre du réseau interministériel d'impression de l'État (R2iE).



### Prestations assurées par le R2iE- Réseau interministériel d'impression de l'État

64 560 € contre 152 120 € en 2014 avec 5 partenaires selon leurs disponibilités, leur catalogue et leur parc machine :

- l'Éducation nationale (SAAM) : 28 704 € contre 42 230 € en 2014 - 28 commandes ;
- le ministère de la défense (SPAC) : 10 573 € contre 7 670 € en 2014 - 2 commandes ;
- le ministère de la justice (RIEP) : 10 126 € contre 70 470 € en 2014 - 12 commandes ;
- le ministère des finances : 13 435 € contre 31 750 € en 2014 - 161 commandes ;
- le ministère des finances (SNDC - cadastre) : 10 573 € - 5 commandes (colisage).

### Tendances

L'organisation du réseau, la complémentarité des fournisseurs doivent permettre de développer les partenariats et d'apporter ainsi aux clients de nombreuses réponses de prestations.

### La consommation papier

La consommation est en légère diminution en 2015 : **1 402** tonnes contre 1 699 tonnes en 2014. La diminution s'explique par le début de la dématérialisation des périodiques JO au 1<sup>er</sup> juillet mais également par des résultats de gâche « bobines » meilleurs qu'en 2014.

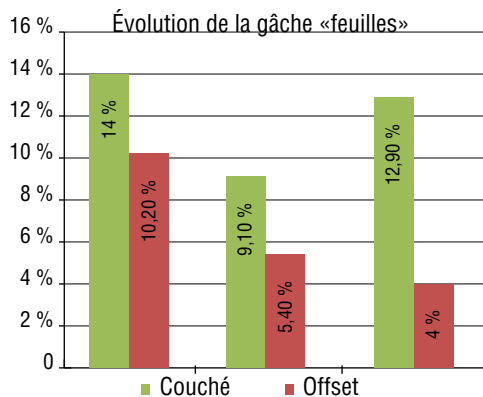
### Feuilles

La consommation a été de **541** tonnes contre 645 tonnes en 2014 (-16%).

2015 a été une année compliquée avec une charge très différente d'un mois sur l'autre. Le dernier trimestre a



connu une activité soutenue. Malgré un investissement important des équipes sur la qualité, le taux de gâche du couché est très supérieur à l'objectif, faute d'un niveau d'exigence plus important sur ce type de support. Les chantiers menés dans le cadre du système de management de la qualité pourront apporter des réponses à ces défauts.



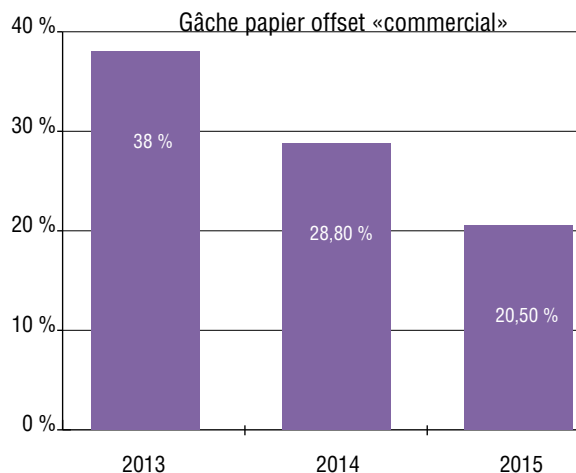
Couché : 12,9 % (rappel objectif 2015 : 8 %).

Offset : 4 % (rappel objectif 2015 : 6 %).

## Bobines

La **consommation** annuelle a été de **861 tonnes** contre **1055 tonnes** en 2014 (-18,4%). Le papier recyclé 45 gr utilisé pour les périodiques de la marque des éditions des *Journaux officiels* a encore représenté 38% de la consommation du papier bobine soit 326 tonnes. La rotative UV positionnée pour répondre à des travaux d'impression centrés sur la communication (revues) a confirmé les progrès en termes d'activité et de gâche. Si la consommation de cette rotative a diminué de 13% (535 tonnes contre 614 tonnes en 2014), elle est due en grande partie à la réduction de la gâche (- 67 tonnes).

La production en couleurs directes est opérationnelle et la validation du couché moderne sera effective dès le début 2016.



## Le réseau interministériel d'impression de l'État



La DILA anime le réseau interministériel d'impression de l'État depuis janvier 2011. Un catalogue des prestations de «reprographie» a été élaboré et un outil de communication devrait être finalisé pour faire connaître le réseau aux administrations. Les sites de production «reprographie» sont au nombre de 9 et permettent de répondre à des besoins spécifiques comme à des pics de charge. 16 conventions bilatérales contractualisent les engagements de chacun des fournisseurs avec leurs administrations «clientes».

### Les ateliers de reprographie du réseau

- Les services du Premier ministre (SPM) ;
- L'atelier de reprographie du ministère des Affaires étrangères et du développement international ;
- L'atelier de reprographie du ministère de l'Agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt ;
- Le pôle graphique de Paris du ministère de la Défense ;



- Le pôle IRNF des ministères économiques et financiers ;
- L'atelier de reprographie du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche : SIEC (Service Inter académique des Examens et Concours) ;
- L'atelier de reprographie du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche : SAAM (Service de l'Action Administrative et de la Modernisation) ;
- L'atelier de reprographie du ministère de l'Écologie, du développement durable et de l'énergie ;
- L'atelier de reprographie de la DSAF (Direction des services administratifs et financiers des services du Premier ministre) ;
- Le Conseil économique, social et environnemental (CESE).

#### Et les imprimeries « offset »

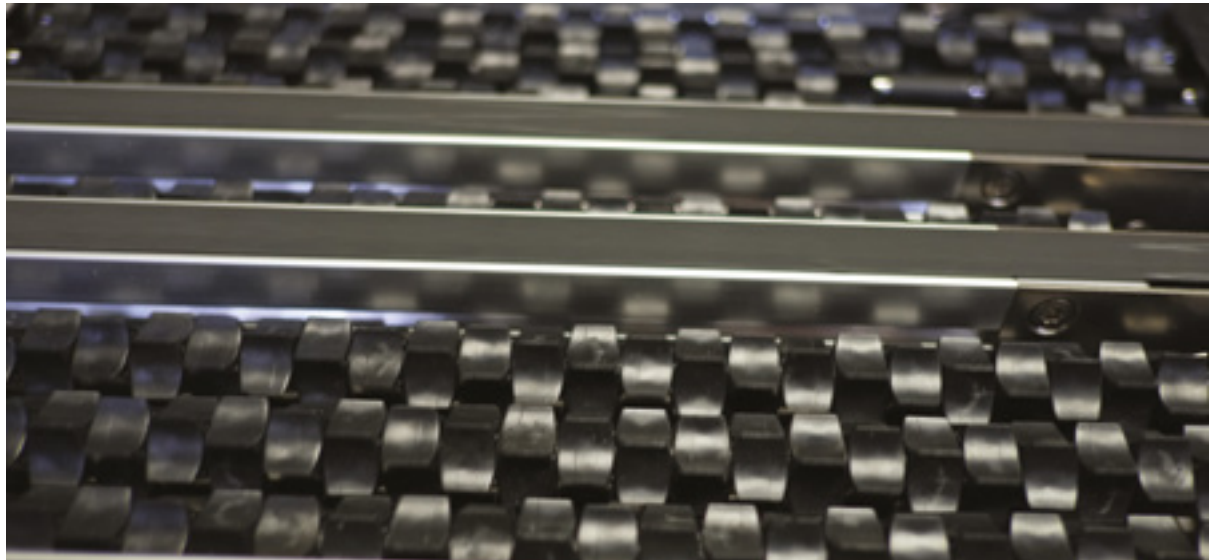
- L'imprimerie du pôle de Tulle – ministère de la défense ;

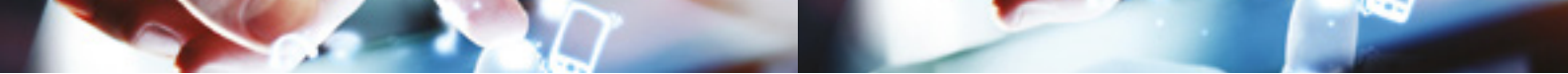
- L'imprimerie du RIEP, prison de Melun – ministère de la Justice ;
- L'imprimerie de la DILA.

#### L'avenir

La dématérialisation des périodiques des *Journaux officiels* fin 2015 conduit l'imprimerie à devenir un fournisseur d'impression et de services associés. L'écoute, le conseil, l'accompagnement seront les fondamentaux pour rendre un service aux administrations adapté aux moyens. Le niveau d'exigence doit être conforme aux attentes du client. Ce changement se fera par les outils mais également par des efforts de modernisation des processus et des méthodes.

Enfin, la maîtrise d'un marché de quelques unités (installation d'une presse numérique à jet d'encre) à plusieurs milliers d'exemplaires assurés par une rotative et deux presses feuilles confirmeront l'assise de l'imprimeur DILA dans le paysage des fournisseurs de l'administration.







# L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

## Le département commercial

Le département commercial a pour mission principale de promouvoir et de vendre les produits et services de la DILA, d'accueillir et d'orienter les clients, d'assurer la remontée des informations vers les équipes éditoriales.

### Les activités marketing opérationnel

Les objectifs des actions de marketing opérationnel ont été en 2015 de soutenir les ventes à travers les principaux canaux de diffusion et d'augmenter la notoriété et la fréquentation du site *boamp.fr*. Ainsi les dispositifs de promotions initiés en 2014, à destination des intermédiaires de diffusion et des acheteurs finaux, ont été maintenus voire développés pour certains.

– La **diffusion des revues** via *Presstalis* dans leurs différents points de ventes et les opérations de mise en avant dans les kiosques ont continué de faire l'objet d'une attention particulière. Le travail de réglage confié à un professionnel du secteur a été confirmé et a commencé à porter ses fruits. Le taux de retour des revues a ainsi été amélioré.

En mai 2015, à l'occasion du numéro sur *La Gaule, la Documentation photographique* a également été mise en vente en kiosque avec 3569 exemplaires vendus en 2015.

– Des **campagnes** publicitaires dans *Livres Hebdo* (à destination des professionnels) et dans des magazines

spécialisés ont été réalisées tout au long de l'année. À titre d'exemple, ont été publiées une trentaine de publicités dans *Livres Hebdo*, des publi-rédactionnels dans *Vocation fonctionnaire* afin de promouvoir nos ouvrages permettant de préparer les Concours de la fonction publique, des publicités dans des magazines thématiques dédiés pour donner de la visibilité à notre collection «Conventions collectives» ou encore des encarts dans des revues du type *Carto, Historia* et *Diplomatie* pour mettre en avant nos revues ;

– Ont également été menées des **actions de promotion** sous la forme de mailings et d'e-mailings, d'annonces publicitaires presse et web en direction des étudiants, des fonctionnaires, des enseignants, des entreprises et des collectivités territoriales. Un catalogue thématique concours, conçu comme un guide du candidat, présentait l'offre concours de la DILA aux libraires ainsi qu'à une cible constituée de relais d'information et des responsables de formation dans l'enseignement supérieur. Cette brochure a été largement diffusée lors des manifestations concernées par la cible dont le *Salon du livre* et les *Carrefours de l'emploi* ;

– La **newsletter RCT** (*Répertoire des carrières territoriales*) a légèrement progressé en nombre d'abonnés (+2%) malgré le peu d'actualité législative ou réglementaire sur l'année 2015 ;

– Outre l'achat de mots-clés, la promotion du **site *ladocumentationfrancaise.fr*** s'est caractérisée en 2015 par la mise en ligne d'un jeu concours. Ce dernier s'est déroulé du 12 octobre au 6 décembre 2015. Ses objectifs étaient multiples :

- constituer une base de prospects *Opt in* (qui acceptent de recevoir des offres de la DF) et en affinité avec la

marque La Documentation française en vue de réaliser des opérations de marketing direct ;

- créer un événement autour des 70 ans de La Documentation française ;
- valoriser l'offre numérique.

Ce jeu concours a généré plus de 120 000 visiteurs uniques avec plus de 57 000 joueurs et un fichier de prospects *Opt in* de 18 700 contacts.

– La **Lettre d'information de La Documentation française** présente tous les 15 jours une sélection des nouveautés éditoriales de la DILA, des ressources en ligne et différentes opérations de promotion (rencontres-débats, salons-ventes...). Elle comptabilisait à fin 2015, 35 490 abonnés (+ 4,7% par rapport à 2014) dont 330 enregistrés grâce à la réalisation d'une campagne de recrutement. Les recettes quantifiables réalisées par l'ensemble des 20 lettres envoyées en 2015 sont de l'ordre de 11 577 € soit une progression de 10,25% par rapport à 2014 ;

– Le **BOAMP** a fait l'objet d'une opération de promotion à destination des entreprises entre le 23 mars et le 23 avril 2015. L'objectif étant de continuer à dynamiser l'audience de *boamp.fr*. Cette campagne web achetée via le système d'achat d'espaces aux enchères en temps réel (dit RTB) nous a permis de dépasser les résultats de consultations de 2014 à la même période (+14,4% en mars et +2,6% en avril).

En 2015, les efforts ont été poursuivis vers les annonceurs BOAMP avec la participation, dans le cadre du partenariat avec le Forum pour la Gestion des Villes et l'UGAP, à des **tables rondes** sur le même thème qu'en 2014 : « la performance de l'achat public ». Sept **colloques** se sont tenus : à Orléans, Limoges, Marseille, Paris, Dijon, Strasbourg et Caen. Six **rencontres Légifrance** ont également été organisées à Paris afin de faire connaître les richesses du site. Les présentations étaient de trois types : généraliste, spécialiste (à l'attention des praticiens du droit) et pratique (sous forme d'ateliers de 5 à 10 participants). L'équipe de

L'Assistance aux utilisateurs du site a ainsi pu rencontrer son public.

## Les activités commerciales

L'équipe **Accueil commercial** assure un renseignement multicanal sur les produits et services de la DILA. Le dernier trimestre a été marqué par la prise en charge des appels émanant du numéro d'appel du standard de la DILA.

**24 380 appels, 9 146 courriels et 207 courriers ont été traités en 2015.**

– La **librairie** du 29 quai Voltaire à Paris assure la promotion et la diffusion de l'ensemble du catalogue des publications éditées sous les marques *La Documentation française* et les éditions des *Journaux officiels*, ainsi que les marques des éditeurs diffusés par la DILA (OCDE, UNESCO...). Elle propose également à la vente une sélection des publications d'éditeurs privés.



– L'équipe **Forces de vente** assure auprès des libraires la promotion et la diffusion du catalogue des publications éditées sous les marques *La Documentation française*

et les éditions des *Journaux officiels* ainsi que celles des éditeurs diffusés. Cette présentation s'effectue à travers un réseau national, en Belgique et au Luxembourg, d'attachés commerciaux qui visitent les librairies et les grandes surfaces spécialisées.

Cette équipe assure également l'envoi des informations aux web librairies (*fnac.com*, *amazon.com*, *decitre.fr...*) et aux centrales d'achat, grossistes et distributeurs en France ou à l'étranger.



– **Salons et événementiels.** La présence des produits éditoriaux de la DILA, sous la marque La Documentation française ou *Journaux officiels*, a été maintenue dans

des manifestations à forte notoriété avec une augmentation du CA : *Salon du Livre de Paris*, *Rendez-vous de l'histoire de Blois*, *Festival de géographie de Saint-Dié*, mais aussi dans des colloques et événementiels plus ciblés et des carrefours pour l'emploi.

## Les actions spécifiques auprès des clients grands comptes

### Les licences de réutilisation des données publiques, les droits de traduction et de reproduction

Conformément aux engagements du gouvernement, la rediffusion des données issues de Légifrance, associatives et économiques et financières, produites et diffusées par la DILA, est dorénavant gratuite.

Point d'entrée unique pour les clients réutilisateurs, l'équipe dédiée à la réutilisation gère la mise à disposition des données et propose parallèlement une convention de services personnalisés payants (70% des ex-licenciés de la DILA continuent à lui faire confiance en souscrivant ces conventions) et assure la gestion commerciale des contrats des droits de traduction et de reproduction.

### La prospection commerciale BOAMP

Acteur majeur du marché de la publication des annonces de marchés publics, la DILA qui évolue en partie dans un secteur concurrentiel, continue sa démarche de prospection commerciale. En comprenant mieux les besoins des décideurs de la commande publique, elle favorise le développement de la commande publique dans le cadre de ses missions.

Le département commercial promeut les nouveaux services proposés (club des acheteurs, offre de dématérialisation gratuite, réseau social...)

Dans un contexte de contraction des dotations de l'État aux collectivités territoriales, la DILA soutient ses recettes.

## L'offre d'impression de la DILA

La DILA démarché les ministères et les organismes sous tutelle pour augmenter la visibilité de son offre d'impression.

## La distribution

En 2015, dans un contexte économique difficile et un marché du livre atone, la DILA a connu un ralentissement assez sensible de son activité de distribution, tant pour son fonds propre que pour ceux d'un grand nombre d'organismes publics, nationaux et internationaux.

32 918 commandes d'ouvrages et/ou de périodiques au détail ont été traitées (contre plus de 41 034 en 2014) dans le cadre de la vente à distance par le prestataire auquel la DILA fait appel, tout en conservant un nombre de lignes de commandes équivalent à celui des années précédentes (soit 1,82 ligne/commande).

En outre, l'année 2015 a vu le nombre d'opérations de colisage pour le compte des administrations tiers en forte baisse. Seulement 11 opérations ont été réalisées en 2015 (contre 30 en 2014) par le prestataire, ne représentant plus que 1 700 envois contre 46 000 en 2014.

Au terme d'une collaboration de quatre années avec la société STACI, la DILA, dans le cadre d'un nouveau marché, a changé de prestataire, faisant appel à la

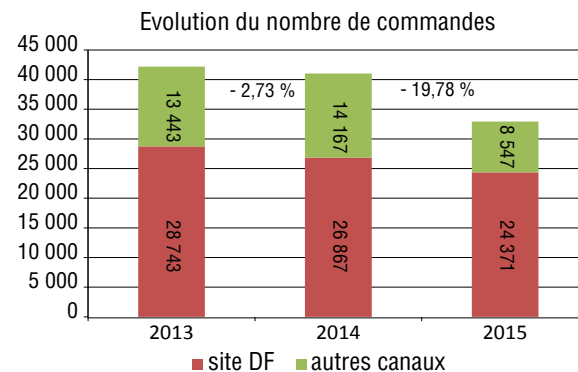
société EURODISLOG pour la gestion de ses stocks et de sa vente par correspondance.

En pratique, cela s'est traduit par une restructuration des stocks afin de tenir compte de la demande et des coûts de stockage. Avec une capacité totale de stockage plus réduite (environ 928 000 ouvrages et/ou périodiques), la DILA parvient néanmoins à garantir une offre éditoriale toujours aussi étendue, avec un peu plus de 4 000 références.

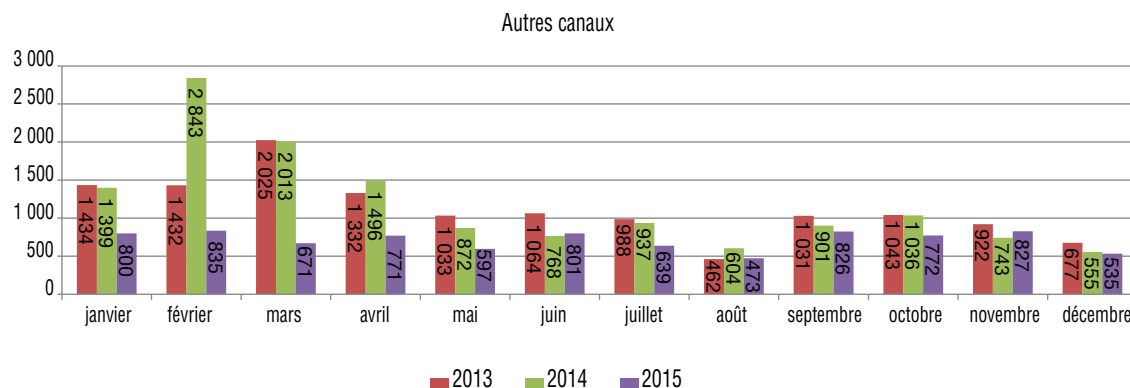
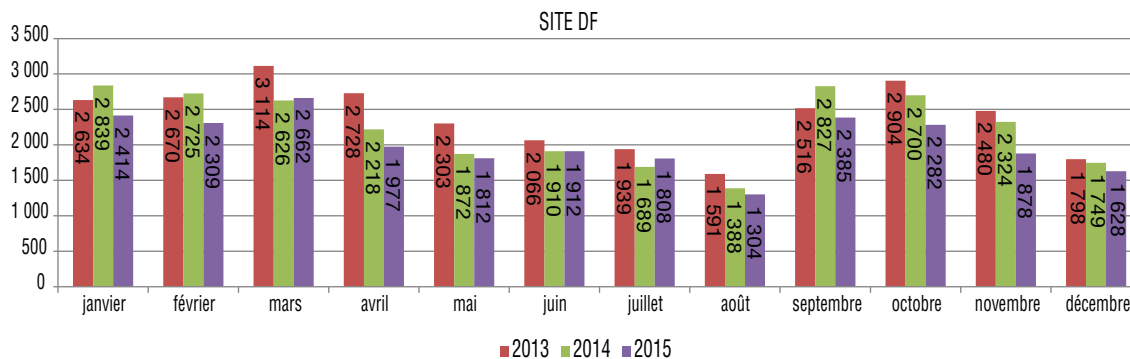
En revanche, la distribution auprès des libraires est toujours assurée par la société Union-distribution, qui totalise 3 700 références pour 420 000 volumes.

## Les commandes

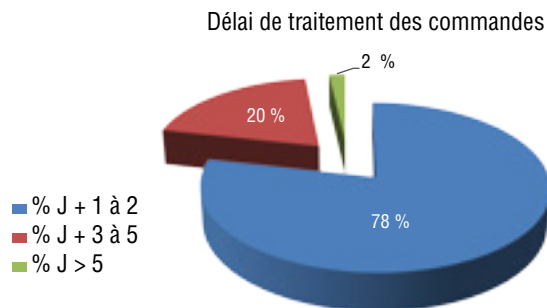
L'année 2015 a été marquée par une baisse des ventes au détail dans le cadre de **la vente par correspondance** (-19,78%).







Le délai de traitement des commandes s'est sensiblement amélioré en 2015 puisque 78 % de ces commandes ont été expédiées par le prestataire de la DILA dans un délai compris entre 1 et 2 jours (contre 69 % en 2014).





## La gestion des abonnements

Dans le contexte actuel du marché fragilisé de l'édition, notamment pour les produits d'abonnement papier, le nombre d'abonnements gérés à l'année est stable par rapport à 2014, avec 34 075 abonnements (tous périodiques confondus).

## *ladocumentationfrancaise.fr*, la librairie du citoyen

### Les faits marquants

#### Un tunnel d'achat plus simple

Le tunnel d'achat est une suite d'étapes entre la mise au panier d'un ouvrage et le message de confirmation de commande. L'ergonomie et le graphisme de ces étapes ont été revus pour atténuer la complexité liée aux différents types de produits, clients, mode de paiement proposé sur le site.

De nouvelles fonctionnalités ont été apportées :

- possibilité de stocker plusieurs adresses de facturation et livraison ;
- meilleure visibilité des délais de livraison ;
- distinction plus franche des produits numériques et papiers afin d'éviter les confusions ;
- mise aux normes accessibilité et loi Hamon ;

- vérification du SIRET des associations, entreprises et institutions et mise aux normes postales de leurs coordonnées.

#### Diverses améliorations

- possibilité pour les lecteurs depuis mars, d'ajouter leur avis sur un grand nombre d'ouvrages ;
- meilleurs paramétrages du moteur et affichage des résultats ;
- modifications pour améliorer l'accessibilité et le référencement du site.

#### Une offre qui s'élargit et s'oriente vers le numérique

- Le site présente et propose à la vente toujours plus d'ouvrages numériques, dont des produits enrichis (vidéos, images) ;
- Le 150<sup>e</sup> dossier d'actualité a été mis en ligne en septembre. Cette rubrique est l'une des plus visitées. Des infographies viennent plus souvent compléter les textes.
- La bibliothèque des rapports publics (BRP) contient plus de 11 000 rapports au format PDF et depuis peu au format ePUB ;
- L'offre en vidéos augmente avec plus de 60 vidéos de présentation de livres et de conférences.

Le nombre de visites est stable : -0,2% par rapport à l'année 2014.

Les recettes sont en baisse de -2,7% par rapport à l'année 2014.





# LES SERVICES DE SOUTIEN

## La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie

La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie (DIDS) a pour mission de définir la **stratégie** de la DILA et de s'assurer de sa mise en œuvre, d'organiser et de coordonner les participations de la direction aux diverses instances de réflexion dans ses secteurs d'activité, ainsi que d'assurer une représentation efficace de la DILA sur le plan interministériel.

À cette fin, elle pilote notamment des projets d'innovation de la DILA, définit les opportunités de développement en termes d'offre de services, participe à la définition de la stratégie numérique, élabore et met en œuvre une stratégie de partenariats interministériels, coordonne la politique de rediffusion des données publiques, met en œuvre un plan d'actions dans le cadre de sa politique de développement durable.


Au sein de la délégation, la conseillère à la stratégie numérique et le pôle stratégie ont poursuivi et enrichi un travail de veille et d'analyse stratégiques sur les questions d'édition numérique, le recensement de l'offre actuelle de service public autour de la donnée, les services publics numériques aux entreprises ou encore les e-services et l'e-gouvernement en France, en Europe et aux États-Unis.

Notamment a été conduit, par la conseillère à la stratégie numérique, **un chantier « comparaisons internationales/benchmarks »** afin d'apporter à la DILA des points de repères indispensables à l'exercice de ses missions dans l'univers numérique. Il a été organisé autour de trois grands axes : l'information publique, l'e-administration/e-gouvernement (démarches en lignes) et l'édition publique numérique. Il a permis d'étudier les e-gouvernements et e-services en Europe et dans le monde (travaux de l'ONU, de la Commission européenne, suivi de la stratégie du gouvernement britannique...), et d'alimenter la réflexion commune et le partage de connaissances au sein de l'institution.

Le **pôle stratégie** de la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie a réalisé pour sa part la deuxième formalisation du projet stratégique de la DILA. Après une phase de diagnostic stratégique interne et externe, il a coordonné la concertation interne et mené la phase de validation par la direction. Pour favoriser son appropriation et sa mise en œuvre, un séminaire des principaux cadres de la DILA a été organisé en juin avec la direction de la communication.

## La pérennisation des outils pour l'appropriation du projet stratégique par les agents

La DIDS a poursuivi son activité de développement et d'animation de **l'école de la DILA**. Ce centre de compétences internes, lancé en février 2014, a concerné plus de 210 agents issus de 15 départements différents. Le pôle stratégie en a revu la programmation scientifique,



géré le recrutement des intervenants et les aspects logistiques. Il s'est notamment directement impliqué dans l'animation du module dédié à l'*Open Data* pour favoriser la compréhension et la participation des agents à la communauté *data.gouv.fr* et anticiper les nouvelles missions induites par la consécration légale du nouveau *service public de la donnée* en interne. Il a aussi organisé plusieurs **Vendredis de l'innovation**, afin de stimuler la réflexion stratégique et d'inviter une entreprise, des chercheurs ou des agents publics à venir présenter aux équipes de la DILA certaines évolutions affectant les marchés, les produits ou les services liés à leurs métiers. Dans le cadre de cette démarche, il a créé et animé en décembre 2015 le premier Forum de l'innovation des agents de la DILA. Ce principe a émergé lors du séminaire des cadres à l'issue d'une présentation de méthodes de travail en vigueur chez Google et répond à un objectif de stimuler le travail collaboratif et de développer l'innovation interne.

## Une réorientation de l'activité du DILAb vers le management de l'innovation ouverte et collaborative

Le **DILAb** permet d'expérimenter la création de nouveaux produits et services et de stimuler l'innovation collaborative avec des partenaires publics et privés.

### Du prix de l'innovation de la DILA au programme d'investissement d'avenir

À la suite du **prix de l'innovation de la DILA** créé dans le cadre du lancement du *projet Open Law* en décembre 2014, la DIDS a rencontré les porteurs des projets les plus intéressants afin de prolonger éventuellement la collaboration dans le cadre de convention de recherche et développement. Lors de l'appel à projet de mars 2015 du « fonds transition numérique de l'État » du **programme d'investissement d'avenir** (PIA), deux **projets** ont ainsi été déposés. Grâce à ce soutien à la

politique d'innovation publique, les projets *Data-Asso* (dans le cadre d'un projet porté par le ministère de la ville, de la jeunesse et des sports) et *Mon Dashboard Entreprise* (porté par la DILA en partenariat avec Pôle Emploi, le ministère du travail et l'Institut des Mines-Telecom) ont été lauréats du PIA. Leurs développements se sont poursuivis tout au long de l'année 2015.

Pour le développement du second projet, l'équipe a travaillé au cours du second semestre 2015 avec la direction des affaires juridiques du ministère de l'économie pour mettre en place un premier partenariat d'innovation (à la suite du décret du 26 septembre 2014) pour disposer d'un cadre juridique adapté à une éventuelle future industrialisation par la DILA.

### De l'ouverture des données publiques juridiques à la co-construction de biens communs numériques entre les secteurs public et privé

En matière d'**Open Data**, la DILA a souhaité, depuis deux ans, aller plus loin qu'une simple démarche d'ouverture en stimulant la communauté des ré-utilisateurs de données juridiques.

Après avoir ouvert les données économiques de la DILA en juillet 2015 (données BODACC, BALO et BOAMP) et les données de jurisprudence de Legifrance en septembre 2015, et à la suite du premier programme *Open Law\* le Droit Ouvert* à l'automne 2014, la DILA a souhaité poursuivre en 2015 sa stratégie de stimulation de l'innovation collaborative à partir de ses données juridiques.

Elle a ainsi organisé, avec le GFII et l'association *Open Law\* le Droit Ouvert*, un programme intitulé OPEN LAW EUROPA du 17 septembre au 17 décembre.

Le programme visait à se saisir des données ouvertes en France et en Europe pour stimuler la création de

services et produits innovants entre le secteur public et le secteur privé. Cette collaboration a permis l'émergence de cinq ressources communes consubstantielles aux six projets d'innovations provisoirement accessibles sur [www. lab. openlaw. fr](http://www.lab.openlaw.fr)

Concernant le développement de nouveaux produits et services numériques, la DILA envisage l'industrialisation du projet *Répertoire intelligent des procédures silence de l'administration* (RIPSA).

L'ensemble des *communs numériques* du droit, co-développés sur le programme, constitueront également le socle ouvert pour les travaux à venir dans le futur *partenariat d'innovation* du projet *MonDashboardEntreprise* qui trouvait son origine dans *Open Law*.

## Une confirmation de la vocation interministérielle de la DILA

La DIDS veille au positionnement de la DILA dans les circuits de décisions interministériels et à la conformité du projet stratégique de la DILA avec la stratégie gouvernementale. Elle participe également à la redéfinition du modèle de développement de la DILA et développe la politique partenariale (hors communication et édition).

Elle assure, pour le compte de la DILA, le suivi du plan ministériel de modernisation et de simplification (PMMS) des services du Premier ministre et des décisions CIMAP.

La vocation interministérielle de la DILA se concrétise notamment dans l'animation et la coordination du **réseau des opérateurs publics** de services numériques et du **réseau des éditeurs publics**.

La DIDS a organisé en 2015 deux événements pour fédérer ces réseaux et identifier des mutualisations possibles :

- Le **25 juin**, les deuxièmes **Rencontres des éditeurs publics** (REP) ont rassemblé 150 cadres issus de 62 organismes ayant une activité d'édition, parmi lesquels la médiatrice du Livre, CANOPÉ et l'OCDE. Ces rencontres ont notamment permis aux participants d'échanger leurs expériences en matière d'édition publique universitaire de circuits de commercialisation et de distribution à l'ère du numérique.

- Le **24 septembre**, les troisièmes **Rencontres des opérateurs publics des services numériques** (ROPSN) ont rassemblé 160 cadres de 47 administrations différentes. Cette troisième édition s'est attachée à présenter les nouveaux services publics numériques susceptibles d'être mutualisés à l'interministériel.

## Le Pôle Organisation des Systèmes d'Information

Il a essentiellement centré son investissement sur deux domaines :

- la finalisation complète de la cartographie des projets dans une logique de gestion de portefeuille ;
- la sécurité des systèmes d'information (SSI).

Ce sujet SSI a fait l'objet d'investissements particuliers, tant financiers qu'en compétences et en charge. La PSSI de l'État a donné lieu à une formalisation puis une officialisation de sa déclinaison DILA au printemps 2015. Sur cette base, un calendrier pluriannuel d'homologations RGS (référenciel général de sécurité) des infrastructures et applications a été bâti. Les travaux afférents à ces homologations ont été engagés, s'appuyant sur des audits et tests d'intrusions normalisés pour des évaluations de contexte en amont et le maintien en condition de sécurité en aval.

En parallèle, le pôle a conduit des actions internes de sensibilisation des personnels aux enjeux de la sécurité, complétées par des sessions spécifiques en partenariat avec l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

## Le budget (budget annexe Publications officielles et Information administrative)

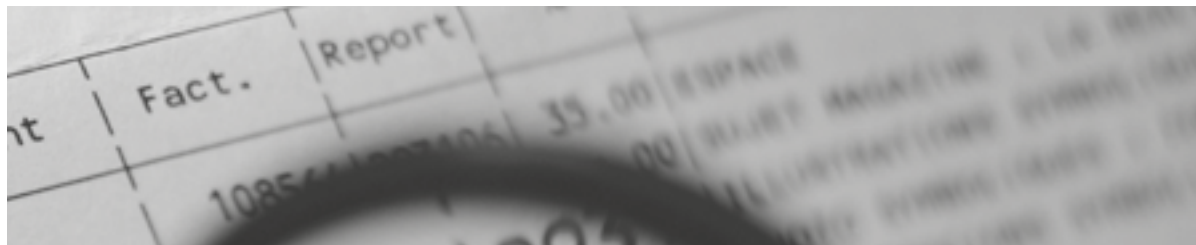
La situation globale des recettes encaissées et des dépenses au 31 décembre 2015

Les recettes 2015 du budget annexe sont les suivantes :

Intitulés	Réalisation au 31/12/2014	Prévisions ajustées 2015	Réalisation au 31/12/2015	Différentiel 2015/2014	Taux d'exécution/prévisions
ASSOCIATIONS	4 424 820	4 500 000	4 298 738	2,85 %	95,53 %
BOAMP	85 634 370	86 000 000	85 344 602	0,34 %	99,24 %
BALO	5 913 710	6 000 000	5 812 998	1,70 %	96,88 %
BODACC	86 981 550	86 000 000	89 555 663	2,96 %	104,13 %
JO	293 040	200 000	308 680	5,34 %	154,34 %
<b>TOTAL RECETTES ANNONCES</b>	<b>183 247 490</b>	<b>182 700 000</b>	<b>185 320 681</b>	<b>1,13 %</b>	<b>101,43 %</b>
VENTES & ABONNEMENTS	7 409 180	7 000 000	6 285 444	15,17 %	89,79 %
TRAVAUX, ÉTUDES & PREST. DE SERVICES	4 111 300	3 500 000	2 545 032	38,10 %	72,72 %
AUTRES PRODUITS	2 234 086	2 000 000	1 554 375	30,42 %	77,72 %
<b>TOTAL RECETTES HORS ANNONCES</b>	<b>13 754 566</b>	<b>12 500 000</b>	<b>10 384 851</b>	<b>24,50 %</b>	<b>83,08 %</b>
VAI	272 130	500 000	78 829	71,03 %	15,77 %
<b>TOTAL DES RECETTES AU 31 /12/2015</b>	<b>197 274 186</b>	<b>195 700 000</b>	<b>195 784 361</b>	<b>0,76 %</b>	<b>100,04 %</b>

Initialement fixées à 205,40 M€ au PLF 2015, les prévisions de recettes ont été révisées en début de gestion à 195,70 M€ afin de tenir compte de la tendance observée au cours de l'exercice précédent. L'exécution des recettes, hors fonds de concours, s'établit à **195,80 M€**.

Elles sont globalement en retrait par rapport à 2014 (-1,5 M€), la bonne tenue des annonces (+2 M€) contrastant avec la poursuite de la baisse des recettes hors annonces (-3,5 M€).





Les **dépenses** 2015 du budget annexe se sont exécutées de la façon suivante :

		Exécution au 31/12/2014		LFI 2015		Exécution au 31/12/2015		
<b>R</b>	<b>ENCAISSÉES</b>	<b>197 266 355</b>		<b>205 380 000</b>		<b>195 784 361</b>		
		Exécution au 31/12/2014		LFI 2015		Exécution au 31/12/2015		
DÉPENSES	PG	Titre	AE	CP	AE	CP	AE	CP
	PG 623	3	68 754 245	56 030 050	62 739 354	48 043 015	48 070 641	44 271 624
		5	5 965 367	4 805 733	14 250 000	15 675 000	15 130 053	10 757 894
	<b>Total 623</b>	<b>7 471 961 3</b>	<b>60 835 783</b>	<b>76 989 354</b>	<b>63 718 015</b>	<b>63 200 694</b>	<b>55 029 518</b>	
	PG 624	2	72 797 544	72 797 544	74 771 956	74 771 956	72 086 216	72 086 216
		3	42 678 854	43 465 960	49 347 879	50 639 658	46 267 076	45 708 937
		5						
	<b>Total 624</b>	<b>11 547 639 8</b>	<b>116 263 504</b>	<b>124 119 835</b>	<b>125 411 614</b>	<b>118 353 293</b>	<b>117 795 154</b>	
	BA	2	72 797 544	72 797 544	74 771 956	74 771 956	72 086 216	72 086 216
		3	111 433 099	99 496 010	112 087 233	98 682 673	94 337 717	89 980 561
5		5 965 367	4 805 733	14 250 000	15 675 000	15 130 053	10 757 894	
<b>Total BA</b>	<b>190 196 010</b>	<b>177 099 287</b>	<b>201 109 189</b>	<b>189 129 629</b>	<b>181 553 986</b>	<b>172 824 671</b>		
		<b>Excédent</b>	<b>20 167 068</b>	<b>Excédent prév.</b>	<b>16 250 371</b>	<b>Excédent</b>	<b>22 959 690</b>	

Le taux de consommation des dépenses 2015 est de 87 % en AE (autorisation d'engagement) et 89 % en CP (crédit de paiement).

L'exécution des dépenses n'a donc pas connu de tension particulière tout au long de l'exercice et la réserve de 5 % des crédits, pour aléas de gestion en début d'exercice, n'a pas été mobilisée.

## La situation des dépenses au 31 décembre 2015

### Dépenses de personnel

La consommation de crédits s'élève à 72,1 M€ pour une ressource disponible de 74,8 M€ au PLF 2015.

### Dépenses de fonctionnement

Les AE ont été consommées à 84 % et les CP à 87 %.

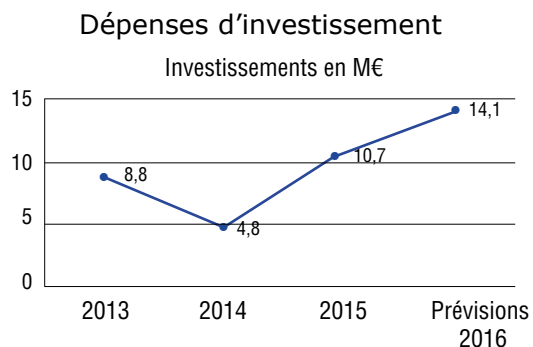
Les dépenses liées à la SACIJO ont été de 39,7 M€ en AE et 39,3 M€ en CP, se situant ainsi légèrement en deçà des prévisions.

Les frais de collecte d'annonces légales ont consommé 9,2 M€ en AE et 8,9 M€ en CP ce qui corrobore les recettes liées à la publication des annonces légales en 2015.

Concernant le centre d'appel 3939 *Allo service public*, les dépenses ont été exécutées pour 5,4 M€ en AE et 4,3 M€ en CP.

Les dépenses d'impression (papier, encre et frais d'acheminement) s'établissent à 1,8 M€ en AE et 1,7 M€ en CP, confirmant ainsi la décroissance de l'activité d'impression de papier 45 grammes qui s'est arrêtée définitivement le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Les dépenses informatiques ont été de 16 M€ et conformes aux prévisions. Elles concernent essentiellement les prestations d'hébergement et de maintenance des systèmes d'information, applications et serveurs.



Les dépenses d'investissement, affichées comme priorité, ont dépassé la prévision inscrite en LFI en mobilisant 106 % d'AE. La consommation de CP est de 69 % mais a doublé par rapport à 2014.

Parmi les projets les plus notables figure la refonte du site Service public pour un montant global de 6,15 M€ engagé à 75 % (la nouvelle version du site a été mise en service en deux phases : la bascule de MSP dans SP

a eu lieu en octobre 2015 et la nouvelle configuration a démarré en mars 2016).

Le démarrage du projet de Concorde qui fait suite à l'ancien projet SCOP a également été initié cette année. Le nouveau projet prévoit l'intégration des dépenses du budget annexe dans Chorus à l'horizon 2018 et la montée de version d'Oracle suivi d'une migration technique pour les recettes. 1,7M€ ont été engagés sur cette opération.

La refonte du site JO est quasiment terminée et celle du BOAMPWEB est réalisée à 75 %.

Le département de l'informatique et des télécommunications a par ailleurs poursuivi ses travaux d'amélioration des infrastructures de la DILA.

Les opérations immobilières de rénovation, de modernisation des monte-charges et de mise en conformité relativement à la sécurité ont été menées en 2015. Le report à 2016 du projet de GTC (gestion technique centralisée) Climatisation a permis le financement en 2015 du remplacement des canalisations vapeur du site Desaix.

La DILA a continué en 2015 de moderniser son outil de production par l'acquisition d'une presse numérique d'un montant de 800 000 €.

## La qualité et le contrôle interne

L'année **2015** aura été une année charnière pour le système de management de la qualité et des risques de la chaîne graphique, premier périmètre de certification ISO 9001 de la DILA. Elle a en effet marqué le passage d'un **système qualité en construction** à un système **globalement opérationnel**, qu'il convient désormais de piloter pour améliorer en continu son efficacité.

Ce système qualité est composé de **huit** processus. Aujourd'hui, **sept** d'entre eux répondent globalement aux exigences de la norme ISO 9001. Les écarts résiduels sont détectés et font l'objet de plans d'actions. Leur passage en amélioration continue a été marqué par leur revue de processus, instance d'évaluation du bilan et des perspectives d'évolution de la performance du processus. Pour chacun, des **axes d'amélioration** ont été définis puis traduits en plans d'actions et en tableaux de bord. Le huitième processus « Acheter » achève sa phase de construction et passera en phase de pilotage courant mars 2016.

En plus de ces outils et instances de pilotage, certains pilotes de processus ont choisi de mettre en place une organisation plus soutenue autour de la qualité. Ainsi, par exemple au cœur du périmètre, les travaux qualité ont mis en évidence la nécessité d'une structure de contrôles dédiée au processus « Imprimer ». Son pilote a mis en place la cellule « Animation qualité production », en charge des **contrôles qualité de l'imprimerie DILA** dès janvier. Il a également élargi le champ d'activités du bureau *Études et méthodes* qui l'assiste dans le pilotage et est chargé de la résolution des dysfonctionnements les plus complexes.

Au-delà d'une organisation opérationnelle, un système qualité repose sur des personnes dont l'adhésion est nécessaire au bon fonctionnement de tout le système. Les actions de communication sont primordiales pour susciter cette adhésion. Ainsi, **248 agents** du premier périmètre de certification ont été sensibilisés à la qualité, **143** ont été formés aux notions de base de la qualité, **14** au pilotage de processus et les animateurs qualité production ont suivi en plus une formation spécifique au contrôle qualité. La **direction** a, elle aussi, reçu une formation sur mesure à la qualité, mettant notamment en relief son rôle dans le pilotage du système global. En complément des formations, dans la même période, des actions régulières de communication à l'ensemble du personnel de la DILA sont venues compléter le dispositif.

Le 9 octobre 2015 s'est tenue la revue de direction n° 6, première revue répondant à l'intégralité des exigences de la norme ISO 9001. Cette revue a été un moment fort de la démarche, car elle a permis à la direction et aux pilotes de partager un **premier point complet sur la performance de chaque processus**, et de procéder à des arbitrages. Le système de management de la qualité et des risques de la DILA est, à cette occasion, à l'instar des 7 processus, lui aussi passé d'une phase de construction à une phase de pilotage.

Désormais, il évoluera, piloté par la direction, selon les lignes directrices de la politique qualité, rédigée en 2014 et réaffirmée en 2015, et des objectifs qualité définis pour la période 2014-2016.

L'**audit à blanc** qui s'est déroulé en **janvier 2016** a permis d'identifier ce qui sépare ce premier périmètre d'une certification ISO 9001. L'analyse des écarts permettra de planifier dans le courant de l'année l'**audit de certification**.

## Les ressources humaines

### Les effectifs et la masse salariale

#### L'évolution des effectifs et de la masse salariale

##### ✓ L'évolution des effectifs (effectifs physiques)

Les effectifs de la DILA s'établissent à 728 agents au 31 décembre 2015, soit une diminution de 13 agents (-1,75%) par rapport au 31 décembre 2014.

On dénombre également, au 31 décembre 2015, 60 agents mis à disposition, dont 58 au centre d'appels interministériel de Metz, ce qui porte le total à 788 agents.

### ✓ L'évolution de la masse salariale

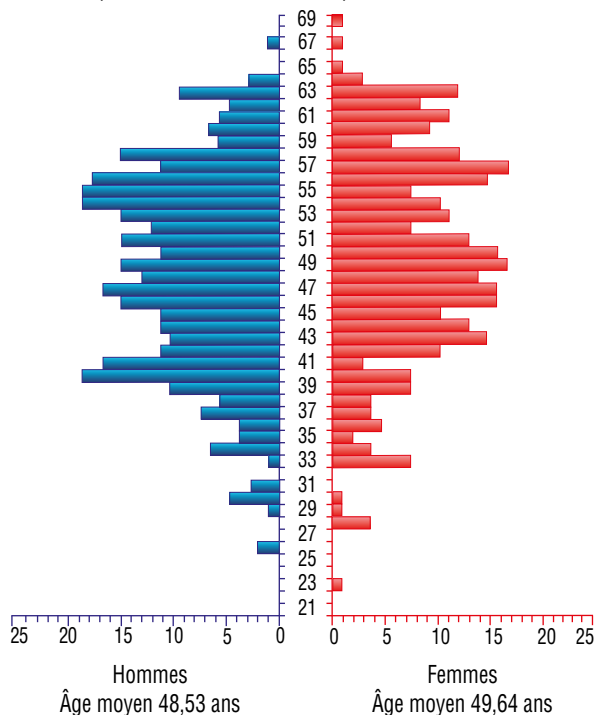
Les charges de personnel se sont élevées en 2015 à 72,08 M€ contre 72,79 M€ en 2014, soit un recul annuel de 0,711 M€ (- 0,98%), principalement consécutif à la diminution des charges liées à la Cessation anticipée d'activité des personnels administratifs et techniques (CAAPAT) et aux allocations au retour à l'emploi -ARE- pour plus de 1 M€).

### Les personnels de la DILA en 2015

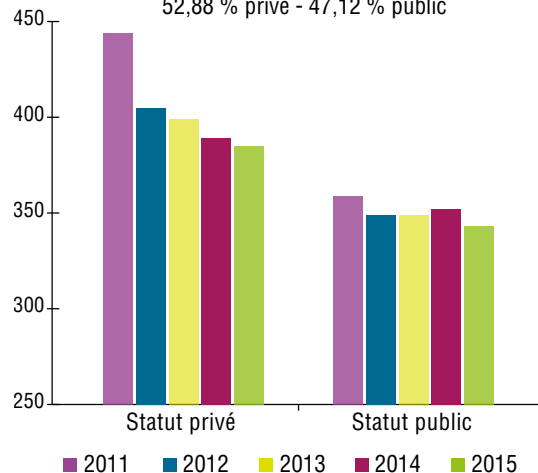
#### Pyramide des âges au 31 décembre 2015

Âge moyen de 49,06 ans  
(+ 0,76 ans par rapport à 2014)

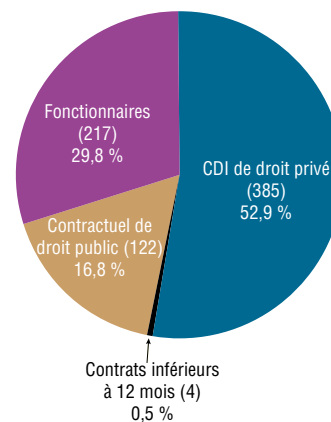
52,61 % d'hommes et 47,39 % de femmes



#### Répartition par statut (hors MDA) au 31 décembre 2015 52,88 % privé - 47,12 % public



#### Répartition par catégorie (hors MAD) au 31 décembre 2015 30 % de fonctionnaires et 70 % d'agents sous contrat de droit privé et de droit public



## La mise en œuvre de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à la lutte contre la précarité

La loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 a mis en place deux dispositifs de résorption de l'emploi précaire qui sont la titularisation et la transformation d'un CDD en CDI.

Le tableau présenté ci-dessous retrace la situation des agents de la DILA concernés par ce dispositif et son application effective depuis 2013 :

	Agents éligibles	Entretiens demandés	Entretiens réalisés	Nbre d'inscrits préparation concours	Nbre d'inscrits aux concours ou examens professionnalisés réservés	Nbre de lauréats aux concours ou examens professionnalisés réservés		
						Hommes	Femmes	Total
<b>Cat. A</b>	59	36	33	23	12	3	6	9
<b>Cat. B</b>	15	7	7	3	3	1	1	2
<b>Cat. C</b>	8	6	4	3	3	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

Le nombre d'agents contractuels de la DILA ayant bénéficié d'une « Cdésiation » s'établit comme suit :

Réalisés			
2012	2013	2014	2015
23	2	6	6

## La GPEEC

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 et à soutenir et dynamiser les évolutions professionnelles des agents.

Elle consiste à anticiper l'évolution des besoins en effectifs et en compétences de la DILA sur la durée de son projet stratégique, et à inscrire les dispositifs RH dans cette perspective pluriannuelle (la formation professionnelle, le recrutement externe, la gestion des mobilités et des parcours professionnels).

Après une phase d'expérimentation au sein du département de l'informatique et des télécommunications


en 2014, cette démarche s'est poursuivie et généralisée en 2015 selon les quatre axes développés ci-dessous.

Elle est désormais pilotée dans le cadre du système de management de la qualité mis en place dans la perspective de la certification ISO 9001 de la DILA.

### → Disposer d'une vision partagée des métiers de la DILA (référentiel des emplois et des compétences)

L'actualisation régulière du référentiel des emplois et des compétences fournit un cadre pour débattre des évolutions des métiers de la DILA et un support de référence pour décrire les postes.

En 2015, la structure du référentiel des emplois et des compétences a été actualisée. Le travail d'élaboration et d'actualisation des fiches-emplois s'est poursuivi sur les



familles professionnelles du management, des services numériques, de l'information-édition (métiers des « contenus ») et du commerce. Ce travail se poursuivra en 2016. L'ensemble des fiches emplois élaborées est par ailleurs publié à destination de tous les agents sur l'intranet.

#### → Anticiper les besoins RH de la DILA à moyen terme

Un travail de projection a été engagé en 2015 sur l'évolution des besoins de la DILA en effectifs et en compétences à l'échelle de l'ensemble des départements.

Cette étude consiste à prendre en compte, dans le cadre du projet stratégique de la DILA, les évolutions prévues des activités à moyen terme, à anticiper les départs d'agents, et à définir les actions qui permettront de sécuriser l'adéquation entre les missions des départements et leurs ressources sur la durée. Elle permet de dégager des lignes directrices pour la gestion des évolutions professionnelles et l'accompagnement des projets de mobilité.

#### → Renforcer la gestion des évolutions professionnelles et l'accompagnement des projets de mobilité

Afin de dynamiser la gestion des évolutions professionnelles et l'accompagnement des mobilités, le département des ressources humaines a expérimenté en 2015 et généralisera en 2016 deux dispositifs : la **revue annuelle d'équipe** et l'**entretien de mobilité**.

Lors de la **revue annuelle d'équipe** d'un département, le département des ressources humaines dresse, avec l'équipe d'encadrement du département, le bilan de la campagne d'entretiens d'évaluations, identifie l'évolution prévue pour chaque agent au cours de l'année suivante et définit les actions individuelles d'accompagnement à mettre en œuvre (formations, évolutions de postes, mobilités). Ce dispositif est désormais à l'œuvre au sein

du département informatique et télécommunications et du département des produits et services numériques.

L'**entretien de mobilité** est conçu pour accompagner l'agent dans son projet de mobilité : comprendre son projet, le conseiller, l'orienter. Conduit par le département des ressources humaines, il peut déclencher d'autres actions d'accompagnement : formation, bilan de compétences, etc. L'entretien de mobilité peut être demandé par l'agent. À partir de 2016, il sera systématiquement proposé aux agents qui manifestent le souhait d'une mobilité (l'agent qui exprime ce souhait lors de l'entretien d'évaluation, l'agent qui se porte candidat sur un poste et qui n'est pas retenu).

#### → Cibler la formation sur les besoins des projets stratégiques de la DILA et sur l'accompagnement des mobilités

Dans le cadre de l'élaboration du plan de formation 2016, une démarche de formation plus collective et prescriptive a été privilégiée. Une priorité est par ailleurs donnée aux actions de formation concourant aux projets d'évolution professionnelle et de mobilité des agents.

Cette politique active a permis, en 2015, de pourvoir par voie interne de nombreux postes ouverts : 43 agents ont bénéficié d'une mobilité interne.

Pour les autres postes qui correspondaient à des profils non disponibles en interne, la DILA a recruté en 2015 : 15 agents de droit public externes à la direction (titulaires ou contractuels de droit public), pour occuper principalement des fonctions dans les activités de support et/ou possédant des profils spécifiques (informatique, numérique, comptable...).

Ainsi, au total, la conjugaison de ces modalités de recrutement a permis de pourvoir 58 postes disponibles, soit près de 8% du nombre d'emplois physiques de la DILA (pour mémoire 6% en 2013 et 2014).

## Les orientations du plan de formation professionnelle 2015

### Qualité et management des risques

La DILA s'est engagée dans une démarche transversale de management de la qualité et des risques. Des sessions de formations ont été organisées tout au long de l'année 2015 afin d'acquérir des notions et comprendre les enjeux de notre démarche qualité. Par ailleurs, les managers ont bénéficié de formations afin de contribuer au système qualité et performance. Ils deviennent ainsi pilotes de leurs processus dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration continue.

### Web et réseaux sociaux

Les actions de formations liées au web, web sémantique et aux nouveaux usages se sont poursuivies tout au long de l'année 2015.

Des formations autour des enjeux des nouveaux usages numériques et des médias sociaux, de la maîtrise des techniques d'écriture pour rédiger, corriger, adapter du contenu éditorial destiné à une consultation en ligne ont été lancées.

### Management, conduite du changement et prévention des risques psychosociaux

Pour atteindre ses ambitions stratégiques et s'adapter à un environnement en pleine évolution, la DILA doit compter sur une action managériale efficace et cohérente. Initié en 2011, un programme auprès des managers a été mis en place et s'est poursuivi en 2015. Les fondements de ces formations portent sur le partage de valeurs managériales et sur l'acquisition d'un socle de compétences communes pour communiquer, coopérer, mobiliser et gérer le changement.

## Sécurité informatique

Le management de la sécurité des systèmes d'information est devenu un enjeu majeur pour toutes les administrations. Ainsi des formations ont été mises en œuvre afin de permettre d'identifier les différents domaines de la sécurité et la maîtrise des risques liés aux informations.

### Prévention, santé et sécurité au travail

Des agents ont bénéficié d'actions de formation permettant d'acquérir ou de mettre à jour leurs connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'obtention d'une habilitation électrique.

Par ailleurs, différentes prestations de formation ont permis l'obtention du certificat d'aptitude à la conduite en sécurité, reconnaissant la valeur professionnelle des agents concernés.

Enfin, des formations liées à la sécurité incendie et aux missions de guides-files et des serre-files d'évacuation incendie sur les sites parisiens ont été mises en place et fortement suivies.

## Les chiffres-clés de la formation professionnelle

**362** actions de formation ont été mises en œuvre pour un coût direct représentant 691k€ au bénéfice de **74%** de notre effectif permettant :

- d'assurer l'adaptation des personnels à leur poste de travail ;
- de veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations ;
- de participer au développement des compétences et à l'acquisition de nouvelles qualifications.

## Mise en œuvre des formations

Stagiaires	Stages réalisés	Nbre d'agents formés	Nbre d'heures de formation	Coûts (K€)	% de l'effectif formé
1 602	363	587	20 138	691	74 %

\*Un même stagiaire peut bénéficier de plusieurs stages

### Actions de formation organisées dans le cadre du DIF-CIF-CBC

Dispositifs de formation	Agents	Coûts (K€)
Droit Individuel à la Formation (DIF)	16	27
Congé individuel de Formation (CIF)	3	22
Bilan de compétences (CBC)	1	2

## Accueil des apprentis et des stagiaires

### Apprentissage

La DILA participe à l'accélération du développement de l'apprentissage dans les services du Premier ministre. À ce titre, 8 apprentis ont été recrutés notamment dans les métiers de la communication, du développement durable et de l'informatique.

### Répartition des apprentis par structure administrative

<b>Niveau I : Diplôme de niveau bac + 5 et plus</b>	<b>3</b>
Délégation à l'innovation au développement et à la stratégie Pôle Développement durable	1
Département de l'informatique et des télécommunications	1
Département de la communication	1
<b>Niveau II : Diplôme de niveau bac + 3 ou 4</b>	<b>3</b>
Département de l'édition	1
Département de l'informatique et des télécommunications	1
Mission information régaliennne, administrative et économique CAV 3939	1
<b>Niveau III : Diplôme de niveau bac + 2</b>	<b>2</b>
Département de la communication	1
Centre d'appels interministériel de Metz	1

## Stages

Les stages correspondent à des périodes temporaires de mise en situation en milieu professionnel au cours desquelles l'étudiant acquiert des compétences professionnelles et met en œuvre les acquis de sa formation en vue d'obtenir un diplôme ou une certification et de favoriser son insertion professionnelle. Les stagiaires se voient confier une ou des missions conformes au projet pédagogique défini par l'établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.

En 2015, la DILA a accueilli 79 stagiaires répartis dans tous les secteurs d'activité :

- 11 à la direction et direction adjointe ;
- 17 au secrétariat général ;
- 5 au poste comptable ;
- 46 à la sous-direction des publics et des produits.

Sur ces 79 stagiaires :

- 15 élèves de 3<sup>e</sup> ont effectué un stage d'observation ;
- 26 élèves préparant un baccalauréat professionnel ont effectué un stage d'observation et de suivi d'équipes ;
- 36 étudiants de l'enseignement supérieur ont participé à des missions spécifiques en relation avec leur domaine d'études ;
- 1 attaché stagiaire d'un Institut régional d'administration a effectué un stage de 7 semaines ;
- 1 personne a été accueillie dans le cadre d'une reconversion professionnelle.



## Le dialogue social

### *Les instances représentatives de la fonction publique*

Les agents de la DILA ont élu les membres du Comité Technique Spécial (CTS) lors des élections du 4 décembre 2014. Ces derniers ont siégé pour la première fois en mars 2015.

Le CTS DILA s'est réuni à 4 reprises et la CCP DILA a siégé une fois en juin.

Les fonctionnaires relèvent également des commissions administratives paritaires (CAP) des services du Premier ministre. En 2015, douze agents ont ainsi pu bénéficier de promotions au choix et un attaché principal a été promu par examen professionnel.

### *Les instances représentatives du personnel de droit privé*

- Les délégués du personnel

Une réunion avec les délégués du personnel se tient selon une périodicité en principe mensuelle sur la base d'un ordre du jour proposé par les délégués. Un point sur l'état d'avancement des chantiers de modernisation et de réorganisation des services est régulièrement fait au sein de cette instance.

- Le Comité social

Des réunions périodiques sont organisées avec le Comité social en formation plénière pour l'examen de l'ensemble des questions et dossiers intéressant la vie de l'établissement et son avenir notamment au regard des mutations technologiques... Le Comité social en formation plénière s'est réuni en juin et décembre 2015.

Le Comité social est également appelé à siéger régulièrement dans le cadre de commissions spécialisées :

- commission formation professionnelle, appelée à examiner notamment le plan de formation ;
- commission sociale, organisation et méthodes, consultée notamment sur le bilan social, les réorganisations... ;
- commission logement ;
- commission administrative, consultée sur le calendrier social.

Un protocole d'accord relatif à la mise en place d'astreintes pour les salariés de droit privé de la DILA a été conclu le 9 septembre 2015 entre la direction et les partenaires sociaux. Afin de prendre en compte le développement du numérique, ce protocole élargit le champ d'application des astreintes à d'autres départements de la DILA et prévoit également des périodes et des plages horaires adaptées.

Ce dialogue permanent permet aux partenaires sociaux et, plus largement, à l'ensemble des personnels de la DILA, de disposer d'une information précise et complète sur l'ensemble des dossiers structurants en cours et de partager sur la vie de la direction.

- Le CHSCT

Le CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) s'est réuni trois fois en assemblée plénière pour examiner le bilan des accidents du travail et les actions de prévention à mettre en place, la sécurité dans l'entreprise, l'ergonomie, l'immobilier, la restauration... L'ensemble des comptes rendus de ces réunions statutaires est accessible aux agents par l'intranet de la DILA.

## Prévention des risques professionnels

La DILA continue à s'appuyer sur l'évaluation des risques professionnels et sa transcription dans le document unique (DU) pour poursuivre son action dans le domaine de la prévention des risques professionnels et la santé-sécurité au travail.

Au cours de l'année un effort de formation important a été engagé sur deux thématiques différentes :

- la formation à la sécurité incendie des équipes locales de sécurité (guides-files et serre-files) ;
- la formation au certificat d'aptitude à la conduite des engins en sécurité (CACES).

Par ailleurs, les principales actions de prévention ont porté sur :

- les documents obligatoires en santé-sécurité au travail et en particulier sur le protocole de sécurité ;
- les circulations, notamment par la mise à jour des autorisations de conduite et des habilitations électriques ainsi que la prévention du risque de chute de plain-pied ;
- l'organisation des moyens de secours en cas d'alerte incendie.

## La communication

L'année 2015 a été marquée par de grands chantiers stratégiques et structurants pour la communication de l'institution : les 15 ans du site officiel de l'administration française *service-public.fr*, le nouveau site du *boamp.fr*, la dématérialisation du *Journal officiel* (effective au 1<sup>er</sup> janvier 2016), les 70 ans de la marque éditeur La Documentation française ou encore le Forum européen des Journaux officiels.

À ces grands projets s'est ajouté l'ensemble des événements ou opérations inhérentes à l'activité de l'institution : le Salon du Livre, la publication du Baromètre BODACC, les Rencontres des acteurs publics ou le programme *Open Law Europa*.


## Une communication externe centrée sur les grands projets

### • Les 15 ans de *service-public.fr*

Le site officiel de l'administration française, engagé dans une mutation profonde «*pour une nouvelle relation à l'utilisateur*», a fêté ses 15 ans avec une nouvelle interface graphique en *responsive design*. Le parcours usager a été entièrement revu et le site connaîtra une seconde phase d'amélioration en 2016 avec le raccordement à de nombreuses démarches en ligne.



La communication a accompagné ainsi les équipes du DPSN (département des produits et services numériques) avec un travail conséquent sur les éléments de langage pour les supports de communication, le relai auprès des médias, auprès des publics institutionnels (Lettre de



la DILA adressée à 4000 contacts, mise en place d'un espace d'information et d'une *newsletter* dédiés au projet SP 2016 à destination des administrations partenaires, ouverture d'un blog à destination du grand public...). L'ensemble a bénéficié d'une communication digitale forte (création d'un dispositif visuel spécifique) sur le réseau social de l'institution, celui de service public et des administrations partenaires. Le SIG (service d'information du Gouvernement) a également relayé l'information sur ses réseaux digitaux.

- **Le lancement du nouveau *boamp.fr***

La DILA, editrice du Bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP), a lancé, le 21 septembre, la nouvelle version du *boamp.fr*, le site officiel facilitant l'accès des entreprises à la commande publique. Le département de la communication a accompagné cette refonte auprès des médias spécialisés, et sur ses réseaux institutionnels.

- **Le Forum européen des *Journaux officiels***

La DILA a organisé, les 17 et 18 septembre, la réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels. Ce Forum réunit depuis onze ans, avec le support logistique de l'Office des Publications de l'Union européenne, les États-membres de l'UE, les États non membres (la Suisse, la Norvège, l'Islande) et certains autres pays (pays-candidats à l'adhésion, pays observateurs ou encore pays invités à titre exceptionnel).

Cet événement a fortement mobilisé le département de la communication qui, avec le service des relations internationales, a géré intégralement son organisation et sa communication : ouverture d'un espace d'information fermé et dédié sur son site institutionnel, gestion des inscriptions et de l'accueil, de l'organisation des séances de travail et du programme culturel adjacent (soirée au Musée Bourdelle, visite guidée de la fondation Vuitton...). Ainsi une trentaine de pays représentés, soit une centaine de personnes, ont pu travailler sur des

thèmes majeurs comme les enjeux que soulèvent pour les publications officielles les nouvelles techniques de traitement de l'information et l'*open data* (voir p. 87sq).

- **Les 70 ans de La Documentation française**

La Documentation française, institution créée à la fin de la Seconde Guerre mondiale, devenue marque éditeur de la DILA en 2010, a fêté ses 70 ans d'existence avec la création d'un ouvrage anniversaire collectif, produit par le département des éditions. Cet ouvrage a été décliné en format e-pub, permettant ainsi d'enrichir l'ouvrage d'interviews et de vidéos inédites. Le département de la communication a décliné des actions de communication presse pour la promotion de l'ouvrage, des actions de communication sur les réseaux sociaux pour promouvoir l'ouvrage sous toutes ses formes, un relai dans la lettre institutionnelle de la DILA mais également un espace dédié sur le site de la DILA avec la réalisation de témoignages vidéos de nombreuses personnalités. L'ouvrage a également été adressé à de nombreuses personnalités institutionnelles.

- **La dématérialisation du *Journal officiel***

Cette nouvelle étape de l'histoire du *Journal officiel* a donné lieu en 2015 à un long processus législatif, relayé tout au long de l'année dans les médias (près de 200 retombées presse et audiovisuelles). Le département de la communication a également dédié un dossier sur le site institutionnel de la DILA, avec un parcours historique complet, et une vidéo retraçant les grandes étapes de la loi dans la vie des Français, informations largement relayées sur les réseaux sociaux. La dématérialisation effective en janvier donnera lieu à une communication spécifique sur le JO du XXI<sup>e</sup> siècle.

- **Les autres opérations de communication externe**

Le département de la communication **a également maintenu son périmètre d'actions** (participations à des manifestations professionnelles, conférences ou

débats, participations à des jurys, réalisation de bibliographies thématiques...) en intervenant aux côtés des départements de la DILA sur des opérations variées : interventions pour la communication des Rencontres des éditeurs publics (REP), des Rencontres des opérateurs publics de services numériques (ROPSN), ou encore pour le programme *Open Law Europa*, à l'initiative de la délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie (DIDS). La communication a également participé à de nombreux échanges d'idées au sein des **associations auxquelles elle adhère**, en tant qu'administrateur avec **Communication publique** ou dans divers *think tanks*. Impliquée dans le **jury du Prix** de l'association dont elle assure une partie de la coordination, la communication multiplie les opérations privilégiant ses publics prioritaires.

Enfin, la **lettre institutionnelle de la DILA**, destinée aux acteurs majeurs des trois fonctions publiques, est envoyée à **4 100** abonnés.



## Une priorisation nouvelle des partenariats

La dimension partenariale a évolué en 2015 pour prioriser, au sein du département de la communication, des opérations institutionnelles et des collaborations historiques. Ces partenariats participent au développement de la notoriété de l'institution, en complément des actions du département commercial et de la DIDS.

La cinquième édition du **Baromètre BODACC**, le 26 mars, en partenariat avec Altares, (état des lieux annuel de la vente et des cessions d'entreprises et de fonds de commerce en France); les **Rencontres des acteurs publics** (RAP), les 30 juin, 1<sup>er</sup> et 2 juillet, rendez-vous incontournable annuel des trois fonctions publiques; le partenariat annuel avec l'association professionnelle **Communication publique** autour de la publication de la revue **Parole publique** destinée aux communicants des trois fonctions publiques, la deuxième édition du Festival **Écrans publics** au CESE.

Certains partenariats et événements à destination du grand public sont inscrits dans la durée :

**France Culture**, l'émission de Thierry Garcin *Enjeux internationaux* et la revue *Questions Internationales* (éditions La Documentation française), dispositif complété par des jeux sur les réseaux sociaux; **RFI** et l'émission de Marie-France Chatin, *Géopolitique*, le *Débat*; **France info** et la chronique *Tout comprendre*, à travers le site officiel de l'administration française, *service-public.fr*; la **Journée du Livre Politique** à Paris, le 7 février à l'Assemblée nationale où la DILA produit une brochure spéciale et organise la librairie éphémère de la manifestation.

Auprès des publics historiques de l'institution, **professeurs, enseignants, chercheurs et étudiants** : les **petits-déjeuners européens, organisés par la revue de l'ENA, Études européennes**, six fois l'an, avec la mise à disposition de bibliographies, d'extraits ou de

publications des éditions de La Documentation française ; la **Journée du Livre d'économie** le 2 décembre à Bercy, une occasion privilégiée pour la DILA d'offrir au jeune public présent un contenu adapté ; la **Conférence des grandes écoles**, association (loi 1901) de Grandes Écoles d'ingénieurs, de management et de haut enseignement, qui intègre dans la lettre d'information mensuelle de la CGE, *Grand Angle*, un contenu thématique issu des ressources de La Documentation française.

## La communication digitale

En 2015, les actions de communication en matière de réseaux sociaux se sont concentrées sur les grands projets et maintenues sur les opérations connexes.

La DILA est bien représentée sur les réseaux sociaux avec une vingtaine de comptes dédiés à ses produits, services et marques phares.

Son compte institutionnel **@dila\_tweet** compte plus de 10 000 abonnés. **L'ensemble des comptes** a gagné en audience au fil de l'année (+ 30% en moyenne). Le **hashtag (#) JORF**, avec la dématérialisation du *Journal officiel* effective le 31 décembre 2015, a connu une progression forte. Le nouveau *service-public.fr* a également été un autre temps fort du réseau social de la DILA, avec plus de 3 000 mentions sur Twitter et plus de 5 000 retweets et réponses pour une portée potentielle de plusieurs millions de vues. L'année 2016 verra la rationalisation, l'amélioration de la gestion des réseaux sociaux, tant dans son éditorialisation que la mise en place d'un système de veille performant.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil-août	Sept	Oct	Nov	Déc	évol. % 2015/2014	
Followers twitter	66 224	67 890	68 904	71 023	72 154	72 687	74 129	72 687	76 123	78 012	80 977	82 630	+24,77
Fans facebook (j'aime)	19 229	20 230	22 145	23 961	25 456	26 070	24 479	26 070	25 217	26 876	25 575	26 213	+36,32
Daily motion (vues)	19 733	20 982	21 825	22 800	23 500	24 200	25 400	24 200	26 600	27 700	28 800	29 600	+50



## Le service de presse

En 2015, le service de presse a contribué à la notoriété de la DILA, en communiquant notamment sur l'institution, ses ressources éditoriales ainsi que sur les nouveautés technologiques ou les évolutions des services des sites.

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

- 78 communiqués de presse et flash mails ont été envoyés dont :
  - 38 sur les périodiques et les ouvrages (éditions de la Documentation française et des Journaux officiels)
  - 40 sur les sites Internet de la DILA et l'activité de l'institution
- 4 lettres électroniques « Info presse » et 1 591 ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes

### Les retombées presse en 2015 (chiffres sur 9 mois)

#### I – La presse papier et Internet

Le service de presse a identifié 4 533 retombées presse, dont 957 articles et 362 brèves.

L'institution : 269 retombées presse

Les produits et services

Service-public. fr et mon. service-public. fr : 2 300 retombées presse

Le Journal officiel : 317 retombées presse

Bodacc : 251 retombées presse

La BRP : 179 retombées presse

Allo SP 3939 : 151 retombées presse

Ladocumentationfrancaise. fr : 58 retombées presse

Vie-publique. fr : 56 retombées presse

Boamp : 54 retombées presse

Les Éditions des Journaux officiels :

16 retombées presse dont 4 consacrées aux Codes et conventions collectives nationales

Les Éditions de la Documentation française :

#### 1) Les collections propres

Doc'en poche : 145 retombées presse

Les Études de la DF : 104 retombées presse

Documentation photographique : 63 retombées presse

Questions internationales : 53 retombées presse

Rapports officiels : 30 retombées presse

Réflexe Europe, et Réflexe Europe série Débats : 27 retombées presse

Problèmes économiques : 21 retombées presse

Cahiers français : 20 retombées presse

#### 2) Les publications pour le compte des administrations

Conseil d'État : 37 retombées presse

Ministère de la Culture : 32 retombées presse

Ministère du Travail et des Affaires sociales : retombées presse

CGET : 20 retombées presse

CAE : 19 retombées presse

#### II – Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans 184 émissions de radio et de TV, notamment sur les médias du service public :

France bleu réseau (30 émissions)

France 5 (21 émissions)

France culture (17 émissions)

France 3 régions (14 émissions)

NRJ (13 émissions)

France Info (12 émissions)

RFI (8 émissions)

BFM Business (7 émissions)

France inter (6 émissions)

RTL (5 émissions)

Service-public. fr et mon. service-public. fr ont fait l'objet d'émissions, reprises 121 fois, notamment 16 fois dans l'émission de France 5 « L'emploi par le net » qui sélectionne les sites Internet à consulter pour tous types de démarches administratives et sur France Info dans l'émission « Tout comprendre » où un rédacteur de service-public. fr est intervenu 8 fois sur une thématique pratique (droits et démarches).

Les publications ont fait l'objet de 40 émissions (16 sur France Culture, 6 sur RFI et 3 sur BFM Business notamment). Les plus citées ont été la collection Doc'en poche (9 émissions) et la revue Questions internationales (7 émissions), suivis de la Documentation photographique (5 émissions) et de la collection Mondes émergents (4 émissions).

- Le service de presse de service-public.fr (voir p. 33).
- L'action **presse** pour le quatrième **baromètre BODACC** (voir p.22).
- Les « Mercredis de La Documentation française » (voir p. 40).

## La communication interne

Un travail sur la synergie et la complémentarité des différents outils de la communication interne – TV, intranet et lettre d'information électronique interne – a été mené en 2015.

*La Gazette* a changé de maquette. DILAnet continue d'évoluer vers un espace d'informations à valeur ajoutée, d'échanges et de travail pour l'ensemble des collaborateurs. Un accent particulier a été porté sur l'éditorialisation de la page d'accueil. La création d'une rubrique « Actualités » (brèves, agenda, nouveautés éditoriales...) et d'espaces dédiés aux projets (Actus Immobilier, Actus travaux, ...) facilite le développement de la connaissance transversale des produits, des activités et des projets.

La communication interne a également accompagné les moments forts de la DILA (vœux, hommage à Jean-Louis Crémieux-Brilhac, séminaire des cadres, 70 ans de La Documentation française, etc.) et les grands projets, en partenariat avec les départements, comme le dossier Immobilier (dossier spécial dans *La Gazette*, animation de l'espace dédié sur DILAnet), la sortie d'ouvrages de référence comme *Des murs entre les hommes* (exposition photos sur DILA-TV), la dématérialisation du JO (suivi du processus législatif sur DILAnet, exposition...) ou encore le nouveau *service-public.fr*.

Le service bibliographique  
(voir p. 50)

## Les relations internationales

L'année 2015 a été particulièrement riche pour la DILA dans le domaine des relations internationales. Les activités liées à des instances de l'Union européenne ont dominé. Ceci en accord avec les grandes lignes tracées par la politique de l'État et les exigences imposées par l'évolution technologique qui s'opère dans nos domaines d'activités dont le périmètre, de plus en plus européen, dépasse le cadre national.

En 2015, nos actions se sont inscrites dans le développement d'une interopérabilité européenne des systèmes d'information légale et administrative, relativement à l'ouverture des données publiques ainsi qu'à la dématérialisation.

### Le Forum européen des Journaux officiels

Créé en 2004 avec le soutien permanent de l'Office des Publications de l'UE, il regroupe nos homologues de l'information légale des pays membres, associés, candidats et observateurs. C'est l'activité internationale historique, un lieu précieux et important d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques. La DILA y anime un groupe de travail « Avenir des publications officielles » (voir p. 83).

En septembre, la DILA a organisé la **réunion annuelle du Forum à Paris**, un événement important pour certains autres services du Premier ministre ou institutions gouvernementales (secrétariat général du Gouvernement, secrétariat général des Affaires européennes, Commission d'accès aux documents administratifs...).

Parmi les grandes conclusions des deux jours des débats, il faut souligner **l'importance de la notion de donnée**. Les données occupent désormais une place centrale dans les travaux et même dans les activités. Si, depuis plusieurs années déjà, un travail est mené sur des sujets connexes : les métadonnées, les ontologies, les identifiants ELI et ECLI<sup>1</sup>, c'est la première fois que s'est exprimée, de manière aussi consciente, cette position centrale de la donnée. On ne parle plus de traitement de l'information mais de traitement de données.

Après être passé de la diffusion papier à la diffusion numérique, une nouvelle évolution apparaît : producteurs et diffuseurs d'informations juridiques et légales, les services sont devenus aussi producteurs de données juridiques, et, de plus en plus, fournisseurs de services à partir de ces données. Cela permet de combiner des informations provenant de textes d'origines et de natures diverses, dès lors qu'au préalable les données qui les composent ont été structurées, organisées, enrichies de façon à permettre leur interopérabilité.

Les **difficultés** rencontrées dans ce contexte sont **de trois ordres** :

- **technique** – structuration des données, ontologies, moteurs de recherche... ;
- **financière** – ces développements sont coûteux et les financements publics sont plutôt tendanciellement en diminution ;
- **politique** – quels sont les rôles respectifs du secteur public et du secteur privé ? Jusqu'où va la vocation d'un service public ?

Enfin, il est à noter que parallèlement au déroulement de la réunion annuelle du Forum, la DILA a organisé une manifestation novatrice, *Open Law Europa* – le Droit Ouvert, visant à établir un partenariat entre les secteurs public et privé pour réaliser ensemble un programme d'innovation collaborative et ouverte des données juridiques publiques en *Open Data*.



1 *L'identificateur européen de la législation (European Legislation Identifier – ELI) par le biais du web sémantique – Web 3.0 ainsi que L'identifiant européen de la jurisprudence (European Case Law Identifier – ECLI).*



## Les échanges bilatéraux

Dominée par les préparatifs de la réunion annuelle du Forum, l'année 2015 a été aussi propice à des contacts bilatéraux, qu'il s'agisse d'homologues européens ou de visiteurs d'autres pays. Ainsi, la DILA a renforcé ses liens de collaboration avec l'Office des Publications de l'Union européenne, avec des collègues espagnols, italiens, belges ou britanniques, principalement dans le cadre des échanges relatifs aux travaux du groupe de travail présidé par la DILA au sein du Forum. Toutefois, comme chaque année, la DILA a également reçu des délégations des pays extérieurs à l'UE comme l'Algérie, le Cameroun, l'Égypte, le Japon, le Vietnam...

## La prospective et le développement du réseau international

Cette partie, importante dans les efforts quotidiens à l'international, permet de suivre l'évolution et de participer à des manifestations dans le domaine des compétences de la DILA. Il s'agit, notamment, de s'informer sur le système Akoma Ntoso qui définit un ensemble de représentations électroniques simples, technologiquement neutres de documents législatifs et judiciaires pour les e-services dans un contexte mondial. Il fournit un cadre propice à l'échange efficace de « documents lisibles à la machine ».

Notons aussi le projet d'organiser prochainement à la DILA une grande réunion annuelle des producteurs et des diffuseurs de l'information administrative, dans le cadre de la collaboration de l'institution avec le site de l'Union européenne *Your Europe* (l'Europe est à vous).

## Les systèmes d'information

L'année a été marquée par le passage au tout numérique du *Journal officiel* de la République française qui a nécessité la mise à jour simultanée de l'ensemble

des applications constituant la chaîne de production – SOLON, STILA, BDJ et Légifrance –, mises en service au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Le site *service-public.fr* a été totalement repensé pour donner aux citoyens un accès plus aisé aux renseignements administratifs avec une ouverture en septembre 2015. Des évolutions importantes verront le jour en 2016, comprenant entre autres l'introduction du compte service public et du tableau de bord de suivi des démarches en ligne.

Le projet d'internalisation de la collecte et de la facturation des annonces du Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC) a été mené pour une mise en production en février 2016. En outre, de nouveaux formulaires européens du Bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) ont été développés pour une mise en service au 1<sup>er</sup> avril 2016.

De nouvelles publications ont été intégrées à la plateforme de publications STILA – Questions de l'Assemblée nationale et du Sénat, BODACC ARP, C, puis prochainement A et B – afin d'éteindre l'ancienne infrastructure de production d'ici la fin 2016.

## Les moyens généraux

En 2015, le département des moyens généraux (DMG) a élargi ses missions et ses effectifs.

Il s'est vu tout d'abord confier la conduite du projet visant à recentrer ses emprises immobilières sur deux sites : Desaix et Ségur. Il a ensuite intégré la section Bâtiment Entretien Production Sécurité, précédemment rattachée au département de la Maintenance. Les activités de cette section, associées à celles du Service intérieur du DMG forment dorénavant le BLE3S (Bâtiment, Logistique de proximité, Suivi de production, Sureté et Sécurité). Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, le magasin des pièces détachées de la maintenance et le magasin

fournitures sont réunis dans le périmètre fonctionnel du DMG. L'organisation mise en place permet de prendre en compte les spécificités de fonctionnement du département de la maintenance tout en garantissant le maintien de la démarche qualité déjà engagé pour l'obtention de la certification ISO 9001. Enfin, la cellule prévention des risques professionnels lui a été rattachée au second semestre.

Sur le plan opérationnel les sections du département ont connu une année marquée par la volonté de se réorganiser et d'évoluer en permanence.

La **section Logistique-Transport**, pour pallier les fortes demandes de courses et une diminution des effectifs, a mutualisé les fonctions de conducteur et de chauffeurs/livreurs. À fin 2015, le parc automobile a réduit de 30 % et rajeuni avec une flotte de véhicules de moins de 5 ans.

La **section courrier** a augmenté significativement les expéditions de colis (plus de 65 %) alors que son volume de courriers traités est resté stable. Parallèlement, la section a mis en place la numérisation de factures nommées par numéro de facture, permettant une recherche fonctionnelle et rapide des documents. De plus, en septembre, elle a travaillé sur l'optimisation et la réduction des coûts d'affranchissement en accédant à la tarification « courrier industriel », ce qui a permis une économie de 7 % des affranchissements sur le dernier trimestre 2015.

Le **restaurant** du site Desaix continue son chemin qualitatif en se dotant de matériels adaptés afin de proposer des plats équilibrés et diversifiés. Toujours soucieux de s'inscrire dans une démarche respectueuse de l'environnement, le restaurant a notifié en fin d'année un marché de collecte de déchets alimentaires. Sa fréquentation est de 81 503 convives contre 82 446 en 2014. Cette légère baisse de fréquentation s'explique par la diminution de fréquentation des entreprises extérieures. La qualité reste un enjeu pour l'équipe du restaurant qui offre de plus en plus souvent une production de légumes frais, des desserts maison et continue la cuisson en basse température.

Le **BLE3S** (Bâtiment, logistique de proximité, environnement, suivi de production, sûreté, sécurité) quant à lui répond aux demandes des clients internes avec efficacité et efficience depuis que la section regroupe dans une seule entité la réalisation de tous les petits travaux et prestations destinés aux agents de la DILA.

2015 voit une progression significative des activités avec 1 167 demandes de badges et droits d'accès, 311 installations particulières de salles de réunion (avec ou sans petit-déjeuner) contre 327 en 2014 (- 4,89%), 194 petits dépannages et interventions diverses contre 193 en 2014, 176 demandes de déménagement ou aménagement de bureau contre 145 en 2014 (+ 21,37%), 162 demandes de mobilier et 273 demandes de prestations diverses (déplacement/enlèvement petits meubles, de cartons).

Enfin, la fonction **archives** continue à valoriser des documents historiques comme par exemple un fonds documentaire sur la coopérative du *Journal Officiel* et des photos des années 60 de la cour industrielle. L'année fut riche en actions avec vingt-huit opérations d'archivage passant par l'élimination de 471 mètres linéaires d'archives tous sites confondus et 209 mètres linéaires archivés chez notre prestataire. Parallèlement, un travail de fond a été mis en place pour préparer les futurs déménagements afin de faciliter le départ des départements vers le site Ségur.



Fond d'archives  
de  
M. Roger Fravallo.

## L'immobilier

L'étude pré-opérationnelle menée en 2014 visant à la faisabilité du regroupement de ses activités parisiennes sur deux sites (Desaix et Ségur) a débouché sur l'élaboration de scénarii d'implantation et la réalisation d'un préprogramme d'implantation des départements.

Les conclusions de cette étude ont permis à la Direction d'arrêter le scénario d'implantation et de répartition des services suivant :

### Localisation à Ségur d'une grande partie du Secrétariat général (hors DMG)

- département des ressources humaines (hors bibliothèque du personnel, santé au travail et médecine de prévention, assistante sociale);
- département de l'informatique et des télécommunications;
- département des affaires financières;
- comptable du BAPOIA;
- cellule juridique et chargés de mission près le Secrétaire général.

### Localisation à Desaix de la Sous-direction des publics et des produits complétée par les départements actuellement localisés sur le site du quai Voltaire

- département de l'édition;
- département gestion et logistique des ventes;
- département commercial.

## Les dates clés du projet

- Automne 2017 : les départements, dont la localisation est prévue à Ségur, intègrent le site;
- 1<sup>er</sup> semestre 2018 : libération du site du quai Voltaire et emménagement à Desaix;

- 2016 et 2017 : réalisation des travaux d'aménagement pour accueillir les agents (cloisonnement, réfections des sols, murs et plafonds, réseaux, etc.) dans les espaces libérés ou ciblés pour l'accueil des agents du quai Voltaire. Il n'est pas envisagé de travaux lourds sur l'enveloppe du bâtiment.

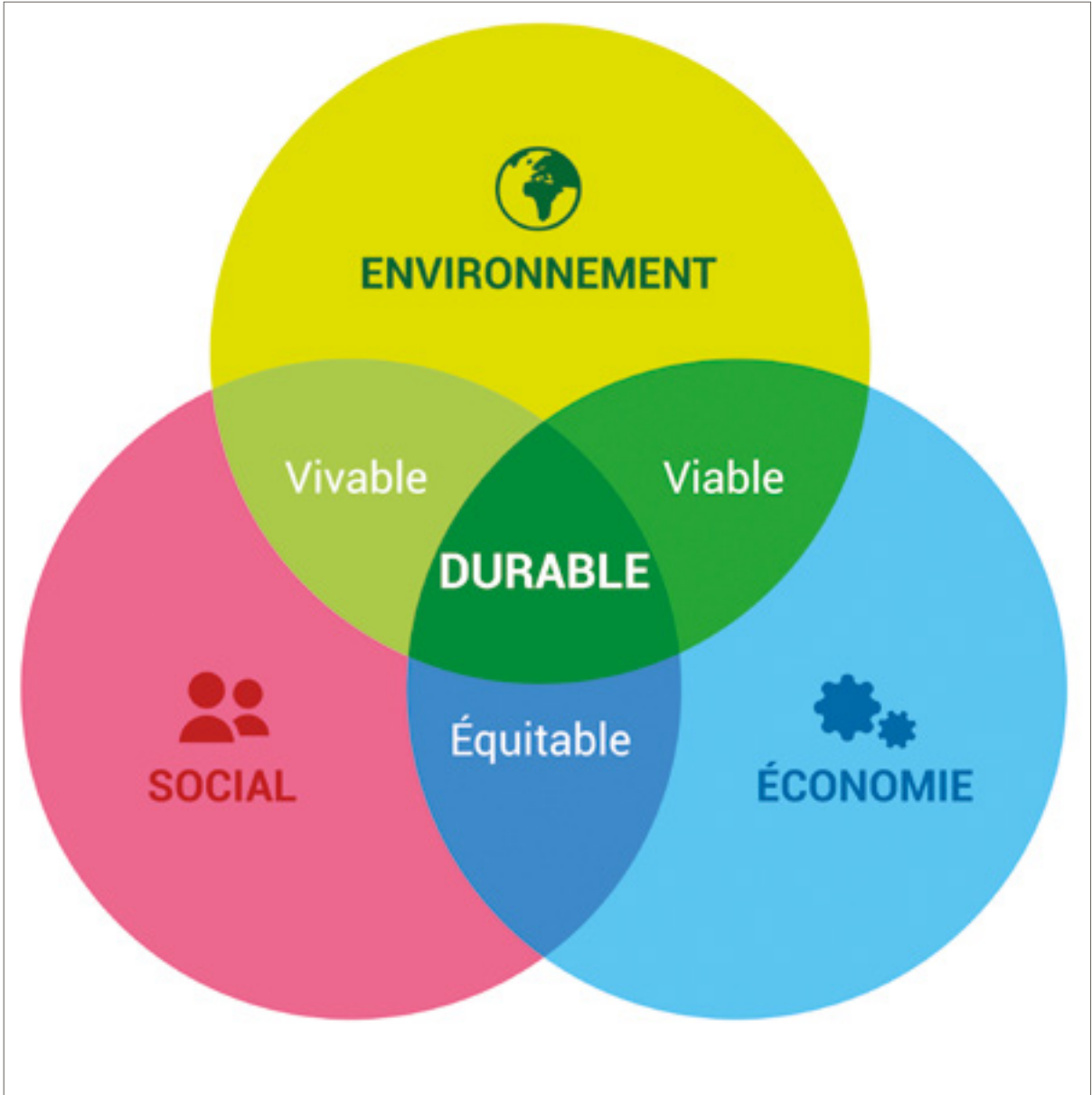
Les travaux permettront l'installation des agents dans des conditions optimales compte tenu de la configuration de certains locaux situés dans des bâtiments de type industriel rue Desaix.

## L'avancement du projet en 2015

2015 a essentiellement été l'année de la programmation des travaux sur le site Desaix en fonction des futures implantations. Afin de faciliter le déroulement du projet en termes de libération de surfaces et de déménagements provisoires des services, des travaux ont cependant été réalisés en avance de phase dans des locaux inoccupés ou facilement libérables. Ces travaux permettent en outre de déconcentrer les phases de travaux prévues en 2016 et 2017. Ainsi, les locaux suivants ont été rénovés :

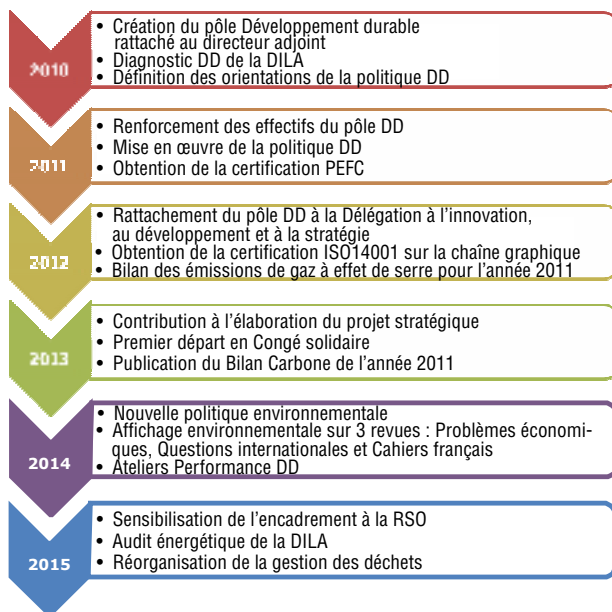
- une salle de réunion et ses couloirs d'accès d'une surface totale de 90 m<sup>2</sup> et situés au 6<sup>e</sup> étage du bâtiment Desaix;
- deux plateaux du bâtiment Saint-Saëns d'une surface totale de 140 m<sup>2</sup>;
- l'ancienne salle informatique du 3<sup>e</sup> étage de l'aile Nord et son plateau technique d'une surface totale de 480 m<sup>2</sup>. Cette surface est d'ailleurs aménagée en « open space » pour accueillir les projets *France Connect*, *Service Public* et *Mes démarches en lignes*.

Par ailleurs, un étage du bâtiment principal de 460 m<sup>2</sup> du CAI de Metz a été rénové. La nature des travaux a pris en compte les contraintes acoustiques liées à l'activité du centre d'appels interministériel.



# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## La DILA, durablement engagée à assumer sa responsabilité



## La politique de développement durable de la DILA

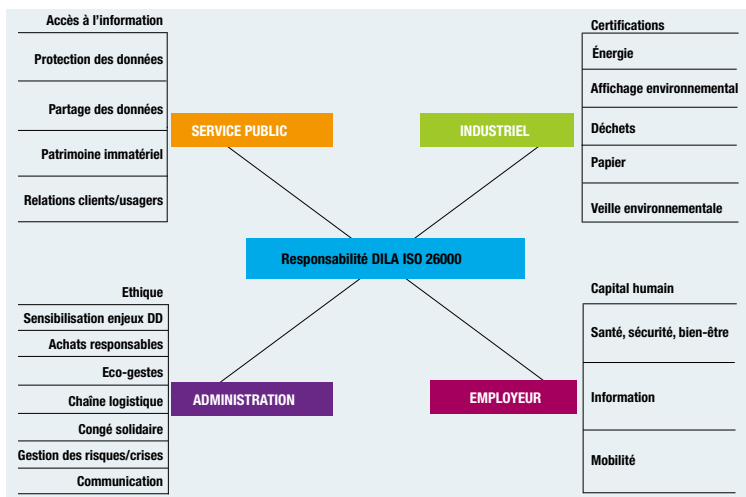
**La démarche Développement durable, conduite depuis 2010 par la DILA, s'inscrit dans le champ des politiques publiques :** stratégie nationale de

transition énergétique vers un développement durable (SNTEDD), plan ministériel d'administration exemplaire (PMAE), plan national d'action pour les achats publics durables (PNAAPD), affichage environnemental...

Construite sur quatre périmètres de responsabilité – Service public, Industriel responsables (cœurs de métiers), Administration et Employeur responsables (fonctionnement) – la démarche Développement durable/RSO\* de la DILA s'appuie sur les lignes directrices de la norme ISO 26000.

La DILA s'attache à être un **service public responsable** en concevant des contenus et médias (papier, numérique, téléphone) qui rendent l'information légale et administrative ainsi que le débat public accessibles à tous les citoyens. Elle a aussi pour ambition d'être un **industriel responsable**, notamment sur sa chaîne graphique, en maîtrisant les ressources consommées, en prévenant les pollutions et en **réduisant ses émissions de gaz à effet de serre (à hauteur de -8% sur les 3 dernières années, toutes ses activités confondues)**.

En tant qu'**administration responsable**, elle s'attache à promouvoir l'achat durable, à maîtriser la production de ses déchets et la consommation énergétique de ses locaux (- 11% en 2015). Elle cherche enfin à améliorer ses pratiques en tant qu'**employeur responsable**, en veillant à la santé, à la sécurité, à l'employabilité de son personnel et en développant la coproduction.



\* La **RSO** est la Responsabilité Sociétale des Organisations, appellation normalisée par l'ISO 26000 qui désigne l'application du développement durable à l'entreprise (RSE) et aux organisations (RSO).

## Les cœurs de métier : éditeur numérique et imprimeur

Un service public responsable  
– questions 6 et 7 de la norme  
ISO 26000

Accessibilité, sobriété et qualité des  
services en ligne

La DILA s'attache à ce que ses sites Internet soient consultables par chacun, quels que soient sa situation ou son handicap, et à améliorer la qualité des services en ligne grâce à une navigabilité intuitive et une ergonomie adaptée à tous les supports informatiques.

Il est demandé aux sites publics d'être conformes au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), afin de garantir leur accès aux

personnes handicapées. Comme chaque année, ceux de la DILA sont audités par un prestataire externe selon la version 2.2.1 à l'exception de *service-public.fr* pour lequel la nouvelle version 3.0 du référentiel, mise en place mi-2015, s'est appliquée.

Site	% de conformité au RGAA*			
	Audit 2015	Audit 2014	Audit 2013	Audit 2012
<i>legifrance.gouv.fr</i>	83 %	83 %	83 %	86 %
<i>info-financiere.fr</i>	91 %	91 %	91 %	90 %
<i>vie-publique.fr</i>	94 %	89 %	85 %	83 %
<i>service-public.fr</i>	95 %	79 %	79 %	74 %
<i>BOAMP</i>	90 %	89 %	89 %	
<i>BODACC</i>	89 %	89 %	80 %	
<i>ladocumentation.française.fr</i>	72 %	60 %		

\*niveaux exigés par le cadre réglementaire (A et AA).

La DILA se donne pour objectifs en 2016 la mise à jour au référentiel version 3.0 des sites *boamp.fr*, *bodacc.fr* et *legifrance.fr*, ainsi que l'obtention du label e-accessible pour *service-public.fr*

Pour son site *ladocumentationfrancaise.fr*, elle s'est aussi engagée dans une démarche « Qualité web » via la mise en place de bonnes pratiques (référencement, accessibilité, performance, ergonomie...) formalisées par le référentiel *Opquast*.

Cette démarche concourt à rendre le code des sites plus sobre. Elle rend aussi leur hébergement et leur chargement moins consommateurs de ressources (matériel informatique et énergie), engendrant un bénéfice environnemental.

Enfin, elle a répondu à la demande du ministère de l'intérieur pour réaliser un module d'accueil des

étrangers, accessible depuis les sites des préfectures. Construit sur la notion de parcours personnalisé, ce module permet à l'utilisateur d'obtenir toutes les informations nécessaires à ses démarches personnelles. Le co-marquage, une technique portée par la DILA qui permet le partage et la distribution des données entre *service-public.fr*, les préfectures et de nombreuses administrations et collectivités, en a permis la réalisation. Fin décembre 2015, toutes les préfectures (101) l'ont mis en production.

Toujours pour le ministère de l'intérieur, la DILA a réalisé l'ergonomie et le design d'une nouvelle plateforme. Celle-ci doit permettre à l'usager d'adresser à l'administration, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou de lui répondre par la même voie. Elle est accessible depuis les sites des préfectures.

## Un industriel responsable – questions 4 et 5 de la norme ISO 26000

Afin de prendre en compte les enjeux environnementaux liés à ses activités de service public d'une part, industrielles en milieu urbain d'autre part, la DILA concentre ses efforts sur la lutte contre le changement climatique, la prévention des pollutions et la maîtrise des ressources.

Ils se concrétisent par des actions portant sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, l'optimisation de la gestion des déchets, le choix de ressources gérées de façon responsable ainsi que la réduction de la gâche papier et des émissions sonores.

### La politique environnementale de la DILA : trois axes prioritaires

- La maîtrise de l'impact environnemental par un usage maîtrisé des ressources en eau, énergies, papier et ressources renouvelables ou recyclées, la gestion des déchets et la réduction des émissions sonores ;
- La concertation et l'écoute, auprès de ses publics et partenaires externes (riverains, fournisseurs, clients, citoyens...) et internes ;
- L'amélioration continue, notamment par la mobilisation des équipes et des fournisseurs, et l'évaluation de ses actions.

Ces actions s'inscrivent depuis plusieurs années dans des démarches de certification, notamment par l'obtention de la marque Imprim'vert® depuis 2008, du label PEFC™ depuis 2011 et de la certification ISO 14001 pour ses activités d'imprimerie depuis 2012.



En 2015, un nouvel axe est venu enrichir le plan d'actions ISO 14001 de la DILA : le suivi et la réduction des consommations d'eau.

Tandis que le déploiement d'actions sur les 5 premiers axes se poursuit : optimisation de la gestion des déchets, suivi et réduction des consommations de papier et d'énergie, gestion des produits dangereux et réduction des nuisances sonores (voir tableau).

Thème	Principales actions ISO 14001 menées sur la chaîne graphique en 2015
<b>Produits dangereux</b>	Mise à jour des procédures de situations d'urgence en cas de déversement accidentel
	Réorganisation des systèmes de rétention (fosse pollution, bacs de rétention, ...)
	Campagne d'information sur les règles de stockage des produits chimiques
	Mise en place d'un kit d'intervention d'urgence ⇒ <b>1 déversement accidentel sans pollution</b>
<b>Nuisances sonores et visuelles</b>	Gestion des plaintes du voisinage : une plainte enregistrée en 2015
	Communication des règles de chargement/déchargement (plages horaires de livraison autorisée et extinction des moteurs dans la cour)
	Cartographie du bruit dans les ateliers avant travaux
	⇒ <b>1 plainte résolue en 2015, vs. 3 en 2014 dont 1 en cours de traitement.</b>
<b>Consommation du papier</b>	Suivi mensuel des taux de gâche
	Début de l'installation d'un transbordeur (améliorer l'acheminement du papier)
	Installation d'un densitomètre embarqué
	⇒ <b>baisse du taux de gâche à 14,2% en 2015, pour 15,9% en 2014</b>
<b>Consommation énergétique</b>	Lancement de la 1 <sup>re</sup> phase de travaux d'installation de la GTC (Gestion technique centralisée) : mesure et pilotage de la distribution électrique
	Réalisation d'un audit énergétique et élaboration d'un plan d'action
	⇒ <b>baisse des consommations électriques de 11%, 4201 MWh en 2015 pour 4712 MWh en 2014</b>
<b>Gestion des déchets</b>	Réalisation d'un diagnostic <i>déchets</i> du site pour en affiner le tri et le traitement
	Mise en place d'un nouveau marché pour le traitement des déchets
	Réorganisation du tri dans les ateliers de production
	⇒ <b>hausse du recyclage des déchets à 75,2% en 2015 pour 74% en 2014</b>
<b>Consommation d'eau</b>	Suivi des consommations d'eau
	<i>Installation de sous-compteurs dans les ateliers de production pour identifier les machines les plus consommatrices et les surconsommations</i>
	⇒ <b>Eau consommée en 2015 : 12397 m<sup>3</sup></b>



Enfin, la DILA a réalisé l'audit énergétique du site Desaix afin de réduire ses consommations. Le rapport remis propose une liste d'actions pour améliorer la performance énergétique du site. La DILA, déjà engagée dans l'amélioration énergétique avec 630k€ de travaux réalisés en 2015, a intégré plusieurs de ces préconisations dans son plan d'actions 2016-2017.

## La responsabilité au cœur du fonctionnement de la DILA

Une administration responsable – questions n° 4, 5 et 7 de la norme ISO 26000

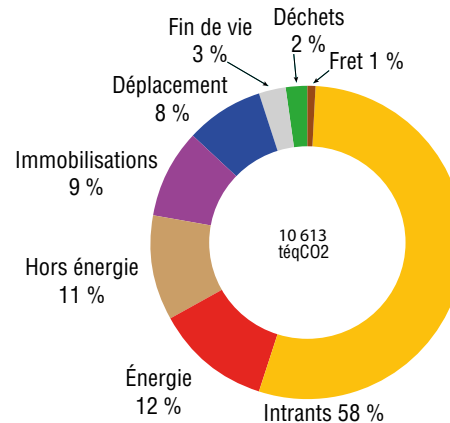
### Le Bilan Carbone® de la DILA

Après le bilan réalisé sur ses activités 2011, la DILA réactualise son Bilan Carbone®. Son objectif est de comptabiliser les émissions directes et indirectes de GES afin de les réduire.

Avec 10 613 teqCO<sub>2</sub> émis en 2014 contre 11 540 teqCO<sub>2</sub> en 2011, **la DILA a réduit de 8 % ses émissions de gaz à effet de serre.**

Un nouveau plan d'actions est en cours d'élaboration pour poursuivre cette réduction.

Répartition des postes du Bilan Carbone® 2014 de la DILA (en teqCO<sub>2</sub>)



### Des achats responsables : exemplarité de l'État

Depuis 2011, la DILA prend en compte les enjeux du développement durable dans sa pratique d'achat.

Les marchés de la DILA sont de deux natures : ceux qu'elle porte elle-même et ceux qui s'intègrent aux marchés mutualisés de la direction des services administratifs et financiers (DSAF) et du Service des achats de l'État (SAE). Leur nombre total s'élève à 113 en 2015, dont 15 répondent à des exigences environnementales ou sociales allant au-delà du simple respect de la réglementation, soit **13 %**.

Types de marchés notifiés	Exigences au-delà de la réglementation
82 portés par la DILA	9 marchés, soit 11 % (pour 9 % en 2014)
31 mutualisés par la DSAF ou le SAE	6 marchés, soit 19 %

Les exigences portent, par exemple :

Objet du marché	Enjeux intégrés
Prestations de fabrication d'ouvrages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement RSE</li> <li>• Système de management environnemental</li> <li>• Gestion durable des déchets</li> <li>• Fret (mode de transport et optimisation des livraisons)</li> </ul>
Collecte des déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement RSE</li> <li>• Qualité de la traçabilité et du traitement déchets</li> </ul>
Achat de postes informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clauses sociales : formation, embauches, ... (via la maison de l'emploi)</li> </ul>
Achat papier industriel bobines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de management environnemental</li> <li>• Émissions CO2 et polluantes</li> <li>• Label PEFC</li> </ul>

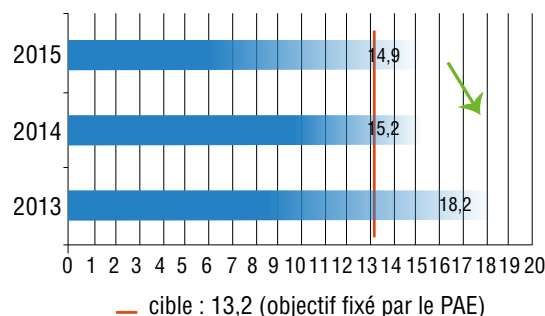
La DILA achète aussi des prestations à des organismes d'insertion par l'activité économique ou à des structures employant une majorité de travailleurs handicapés : **7,6%** des achats de prestations imprimerie en 2015, contre **9%** en 2014.

Nature des commandes	Prestataires et montants
Prestations d'impression	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régie industrielle des établissements pénitentiaires (RIEP)</li> <li>• 12 commandes pour un montant total de 10 126 €.</li> </ul>
Achat de façon : insertion de CD, enveloppes, pliales...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESAT</li> <li>• 7 commandes pour un montant total de 19 368 €.</li> </ul>

## Des comportements écoresponsables

En trois ans, **la consommation de papier de bureau** a baissé de 18%, passant en 2015 à 14,9 ramettes/an par agent.

Consommation de papier de bureau  
(en nombre de ramettes de papier A4/agent)



**Le recyclage des déchets de cafétéria** est assuré depuis fin 2014 par CKFD. Ces déchets, composés de 27 kg de canettes, 36 kg de bouteilles et 266 kg de gobelets plastiques, sont intégralement recyclés en matière première secondaire sur le territoire français. Cette valorisation a permis d'économiser l'émission de 1,3 teqCO<sub>2</sub>.

**Les consommables d'impression bureautique usagés** sont traités par le prestataire Conibi. Sur les 981 kilos de cartouches collectées en 2015, 74% ont fait l'objet de recyclage (réutilisation ou valorisation matière) et 26% de valorisation énergétique. Ce qui représente une économie de 1,1 teqCO<sub>2</sub>.

## Un employeur responsable – questions 2 et 3 de l'ISO 26000

### Sensibilisation aux enjeux du développement durable et de la RSO

Une formation des cadres aux enjeux du développement durable et de la RSO – responsabilité sociétale des organisations – animée par *ADAGE environnement* a démarré en 2015 : 15% des cadres en ont bénéficié, 58 personnes se sont réparties sur 8 sessions. Elle se poursuivra jusqu'en 2017.

### Méthode participative

Conformément à l'instruction relative au plan d'action interministériel «Administration exemplaire» (PMAE), la DILA utilise le mode collaboratif, notamment pour favoriser l'innovation. En 2015, le pôle Développement durable a animé avec des techniques de créativité, 2 ateliers pour élaborer un plan *Solutions déchets* avec 13 équipiers de la chaîne graphique, ainsi que 6 ateliers réunissant 32 participants de toutes activités et statuts pour lancer une réflexion sur l'éthique. Ces ateliers ont permis d'élaborer un plan d'actions et des contenus, de générer des idées, de mobiliser et de produire de l'intelligence collective.

### Santé au travail et prévention risques professionnels (voir Les ressources humaines p. 79sq)

#### **Santé au travail et prévention risques professionnels**

La politique de prévention des risques professionnels de la DILA s'appuie sur trois axes de travail :

- les documents obligatoires en santé-sécurité au travail et en particulier sur le protocole de sécurité ;
- les circulations, notamment par la mise à jour des formations au certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) et la prévention du risque de chute de plain-pied ;
- l'organisation des moyens de secours en cas d'alerte incendie.

Ainsi 111 personnes ont suivi une formation à la sécurité incendie et aux missions de guide et serre-file d'évacuation, tandis que 60 personnes au certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

La DILA peut également compter sur 101 secouristes bénévoles : 19 nouveaux formés en 2015 et 50 dont la formation a été renouvelée.

Enfin, elle poursuit son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS). La démarche, lancée en 2009, s'était fixée de former l'ensemble des cadres encadrants à cette question d'ici à fin 2015. A cette date et au terme du dispositif, 150 d'entre eux sont formés, soit 94 %.

### Solidarité internationale

Depuis 2013, la DILA est partenaire de l'association Planète Urgence pour permettre à ses personnels de partir en mission de solidarité internationale, à hauteur de 6 départs par an. À ce jour, deux volontaires ont effectué des missions, en Inde et au Zimbabwe.



#### **Les référentiels du Développement durable**

- Certifiée RGAA versions 2.2.1 et 3.0, par Temesis
- Certifiée ISO 14001 sur ses activités d'imprimeur, par SOCOTEC
- Certifiée PEFC par FCBA
- Certifiée Imprim'vert par Imprim'vert/P2i
- Bilan Carbone® de l'année 2014, réalisé par la DILA/pôle DD en 2015 selon la méthode Ademe
- PAE 2008 – circulaire du Premier ministre n° 5351/SG du 3 décembre 2008
- PMAE 2015 – circulaire du Premier ministre n° 5769/SG du 17 février 2015.



# ANNEXES

Annexe 1 – Textes de référence

Annexe 2 – États comptables et financiers

## ANNEXE I

### Textes de référence

- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative
- Arrêté du 11 janvier 2010 portant organisation de la Direction de l'information légale et administrative
- Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)
- Décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011 modifiant le décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
- Arrêté du 13 avril 2012 portant organisation de 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

## ANNEXE II

### États comptables et financiers

#### États comptables et financiers 2015

NB : Bilan et Compte de résultat simplifiés du budget annexe avant retraitement et intégration.

		Budget annexe "Publications officielles et information administrative"			
		2015	2014	2013	2012
<b>Actif</b>					
<b>Actif immobilisé</b>	Immobilisations incorporelles	24 857 010	24 121 413	26 480 324	23 748 079
	Immobilisations corporelles	25 559 915	29 111 360	31 711 854	31 811 441
	Immobilisations financières	9 584	117 874	112 864	165 825
	<i>sous-total 1</i>	<b>50 426 509</b>	<b>53 350 647</b>	<b>58 305 041</b>	<b>55 725 345</b>
<b>Actif circulant</b>	Stocks	5 968 506	5 676 122	5 520 568	3 109 315
	Avances et acomptes versés sur commandes	2 737 835	252 647	157 529	0
	Créances	24 529 099	25 909 508	29 509 258	29 114 030
	Trésorerie	469 133 247	448 572 110	430 010 530	404 658 697
	<i>sous-total 2</i>	<b>502 368 687</b>	<b>480 410 387</b>	<b>465 197 885</b>	<b>436 882 042</b>
<b>Total</b>		<b>552 795 196</b>	<b>533 761 033</b>	<b>523 502 926</b>	<b>492 607 387</b>
<b>Charges</b>					
	Charges d'exploitation	183 998 722	194 293 522	181 415 384	181 401 512
	Charges financières	168	216	104	171
	Charges exceptionnelles	242 629	6 552 082	313 452	8 159 692
	<b>Excédent * =</b>	<b>17 375 630</b>		<b>17 797 030</b>	<b>20 753 907</b>

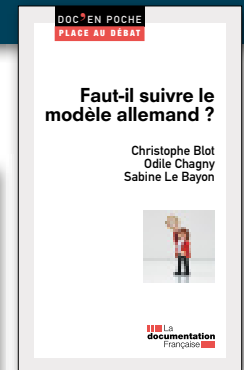
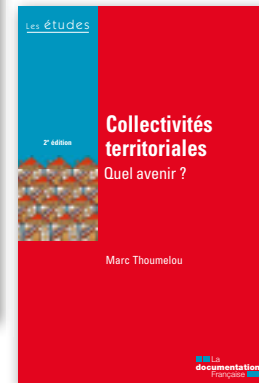
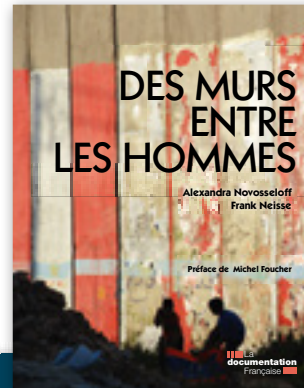
\* au sens comptable pour la notion budgétaire voir page 73



		2015	2014	2013	2012
<b>Passif</b>					
<b>Capitaux propres</b>	Capital	18 528 209	18 528 209	18 580 224	18 580 224
	Réserves	473 650 769	474 970 619	446 384 276	431 731 673
	Report à nouveau	12 565 904	12 103 014		-2 560 819
	Résultat	17 375 630	-1 319 850	28 586 343	17 213 422
	<i>sous-total 1</i>	<b>522 120 512</b>	<b>504 281 992</b>	<b>493 550 843</b>	<b>464 964 500</b>
<b>Provisions pour risques et charges</b>		<b>7 520 742</b>	<b>6 320 092</b>	<b>6 615 822</b>	<b>6 118 389</b>
	<i>sous-total 2</i>	<b>7 520 742</b>	<b>6 320 092</b>	<b>6 615 822</b>	<b>6 118 389</b>
<b>Dettes</b>	Dettes financières	0	8 843	8 843	8 843
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	449	449	449	0
	Autres Dettes	13 373 125	13 019 769	13 876 403	12 614 035
	Trésorerie	0	0	0	0
	Produits constatés d'avance	9 780 368	10 129 888	9 450 566	8 901 620
	<i>sous-total 3</i>	<b>23 153 942</b>	<b>23 158 949</b>	<b>23 336 262</b>	<b>21 524 498</b>
<b>Total</b>		<b>552 795 196</b>	<b>533 761 033</b>	<b>523 502 926</b>	<b>492 607 387</b>
<b>Produits</b>					
	Produits d'exploitation	201 549 219	199 017 362	208 552 417	204 599 400
	Produits financiers	0	10	729	72
	Produits exceptionnels	67 930	508 597	1 762 136	2 175 325
	<b>Déficit =</b>		<b>1 319 850</b>		







La  
**documentation**  
Française

  
*Les éditions des*  
Journaux officiels

 **Legifrance** gouv.fr  
LA SERVICE PUBLIC DE LA DIFFUSION DU DROIT

**Service-Public.fr**  
Le site officiel de l'administration française

 **3939**  
Allo Service-Public

**VIE**  
**PUBLIQUE**  
Au cœur du digital public

**BOAMP.fr**

**Info-financiere.fr**

**BODACC.fr**  
Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales

# DILA



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

## Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix 75015 Paris  
Tél. 01 40 58 75 00  
[www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)

## Direction de la communication

Tél. 01 40 15 70 42  
[dircom@dila.gouv.fr](mailto:dircom@dila.gouv.fr)

