



**PREMIER
MINISTRE**

Direction de l'information
légale et administrative

Liberté
Égalité
Fraternité

Bilan du plan stratégique 2024

Le plan stratégique 2024 a affirmé la volonté de la DILA d'être un acteur majeur dans la relation renouvelée « administration – usager » et un levier de modernisation de l'État. Grâce à la mobilisation des agents, toutes les orientations stratégiques définies dans le plan ont été respectées et la plupart des actions prévues pour les concrétiser ont été réalisées. Voici quelques-unes des réalisations :



L'usager, au cœur de nos priorités



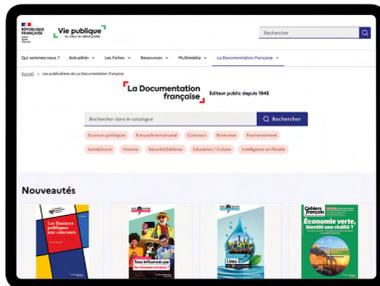
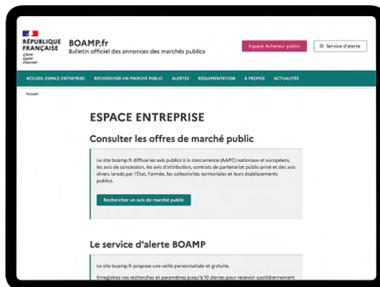
- 903 millions de visites en 2024 sur l'ensemble de nos sites, soit +37 % par rapport à 2021.
- Création de l'observatoire des usagers.
- Généralisation des enquêtes de satisfaction relatives à nos services (*Legifrance*, *BODACC*, *BOAMP*, *Service-public.fr*, *3939*, *vie-publique.fr*...).
- Développement d'une offre d'information administrative aux entreprises avec la création d'*Entreprendre.service-public.fr*, de *Conseillers-entreprises.service-public.fr* et la lettre conjointe d'information avec Bercy Infos.
- Mise en production de l'éditeur légistique Edile.
- Création, développement ou refonte de services numériques coconstruits avec les usagers (refonte de la page d'accueil de *Service-public.fr* (SP) simplification et personnalisation des fiches SP, nouveaux « comment faire si », nombreuses évolutions de *Legifrance.gouv.fr* dont les liens vers SP, refonte et nouvelles fiches de *Vie-publique.fr* (VP), refonte des sites économiques, ouverture d'API, nouvelles démarches...).
- Modernisation et accessibilité des sites (passage de nos sites au système de design de l'État ; SP, *Entreprendre* et VP 100 % conformes au RGAA...).
- Amélioration et valorisation de l'assistance usager (consolidation du CAI, service de rappel téléphonique depuis SP, mise en place du nouvel outil multicanal, plan d'accompagnement et de formation des managers et des agents, guide de prise en charge des incivilités...).
- Renforcement de l'offre en direction des jeunes avec le guide pratique « *Jeune et citoyen* », une présence accrue sur les réseaux sociaux, le partenariat avec la Cordée, un hackathon d'étudiants sur *vie-publique.fr*.
- Élaboration d'une stratégie de marques avec l'APIE pour *Service-public.fr* et *Vie-publique.fr-La Documentation française*.



2

Une transformation continue pour anticiper et innover

- Les évolutions de l'imprimerie inscrites dans le plan stratégique ont été réalisées (arrêt de la rotative et reprise de la plupart des productions sur les machines feuilles, mutualisation avec les imprimeurs et passage à un service au brochage, pluri-technicité des techniciens de maintenance, mise en place du flux pré-press, acquisition d'une nouvelle imprimante numérique RICOH pour développer le web to print, plan TMS pro et nouveaux équipements pour réduire la pénibilité, plan de départs volontaires des imprimeurs, mise en place d'une comptabilité analytique).
- Développement de l'écosystème *Vie-publique.fr* – *La Documentation française* (refonte de l'ergonomie des collections en compte propre et accroissement du nombre de titres, hausse des tarifs mais aussi des ventes, optimisation des comptes de tiers, création d'un conseil stratégique éditorial, mise en production de Brio, passage sur Cairn, mise en place d'une comptabilité analytique...).
- Dématérialisation de la chaîne de production normative engagée avec la création d'Edile, la mise en place de la solution d'assistance à la consolidation des textes par l'IA (THEIA) et la modernisation de Solon ; support usagers confié à la DILA avec la création du centre d'appui à la production normative (CAPNOR).
- Attention renforcée aux évolutions des technologies (actualisation du schéma directeur informatique, organisation d'un atelier vision à 5 ans des SI de la DILA, expérimentations et projet d'outil de réponse à l'utilisateur utilisant l'IA générative, formation à l'écoconception, intégration continue et hébergement cloud...).



3

Excellence, efficacité, résilience Une exigence pour toutes nos activités

- Ancrage des valeurs d'efficacité et de qualité : fiabilité, exhaustivité de l'information, performance des services numériques (peu de rectificatifs au JO, d'erreurs dans les contenus éditoriaux, haute disponibilité des services numériques, mise à jour systématique des fiches SP...).
- Des moyens financiers adaptés aux ambitions et maîtrisés (élaboration d'une programmation budgétaire pluriannuelle et d'une GPEEC, trajectoire budgétaire et schémas d'emplois respectés, comptabilité analytique pour l'imprimerie et les publications...).
- Définition et mise en œuvre d'un schéma directeur immobilier pluriannuel et nombreuses opérations : déménagement du DAF sur le site Desaix, départ d'équipes des structures temporaires, nombreux locaux et espaces de travail refaits.
- Lancement du projet de rénovation des 5^e et 6^e étages.
- Réorganisation de la maintenance.
- Amélioration de la résilience et de la sécurité des infrastructures informatiques (modernisation des data centers, renouvellement de l'hébergement des sites, passage au Cloud, sauvegarde immuable des données, refonte de l'annuaire d'entreprise, homologation SSI de la quasi-totalité des SI DILA, amélioration des indicateurs de cybersécurité...).
- Actualisation des différents plans de prévention (risque inondation fait, risque attentat en cours...).



4

Un collectif ouvert sur l'extérieur favorisant la transversalité, la qualité de vie au travail et soucieux de son impact social et environnemental

- > Nomination d'un référent pour formaliser des partenariats stratégiques (ANTS, CNAMTS, IRA, DGAFF, CLEMI...). Collaboration accrue avec la DINUM et la DITP.
- > Nouveau plan d'actions Qualité de vie et conditions de travail : formation aux gestes qui sauvent, prévention des TMS, forum social, moments de convivialité, généralisation du télétravail, dispositif de signalement des RPS, amélioration de l'environnement de travail.
- > Modernisation des processus internes : mise en place du parapheur électronique et de la gestion électronique du courrier, de l'outil de gestion des demandes et incidents informatiques et immobiliers, dématérialisation des comptes rendus d'évaluation.
- > Refonte de l'intranet.
- > Décloisonnement progressif des services (multiplication des projets communs comme le passeport citoyen ou le guide décès d'un proche, partage de compétences, observatoire des usagers, formation assistance aux usagers, Copil partenariats).
- > Baisse de 35 % des consommations de fluides entre 2019 et 2024 grâce au développement des actions environnementales : réalisation du bilan carbone, sobriété énergétique, développement du tri, travaux en cours sur l'écoconception des services numériques...
- > Engagement renforcé en matière de responsabilité sociale (mise en œuvre de la politique égalité-diversité avec par exemple 9,01 % de taux d'emploi des personnes handicapées en 2024, 75 % des agents formés, respect systématique du guide de recrutement, mentorat).
- > Création du réseau DILANIM (animateurs internes) qui a notamment travaillé sur le nouveau plan stratégique.
- > Développement du collectif (projets « qualité de vie » : plateforme Axomove, opérations Dila'dej, Dil'art, Vivons sport, Vélotaf, plénières de sous-directions, moments de convivialité...).
- > Rayonnement de la DILA à l'international : organisation du forum européen des Journaux officiels en 2024, nombreuses visites de délégations étrangères...