

RAPPORT D'ACTIVITÉ

DILA 2012

DIRECTION DE L'INFORMATION LÉGALE ET ADMINISTRATIVE



 La
documentation
Française 


JOURNAUX
OFFICIELS



Directeur de la publication : **Xavier Patier**

Coordination de la rédaction : **Yves Bomati**

Conception graphique

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

Mise en page : **Jean-Michel Hiblot**

Crédits photos : **Fotolia**

© Direction de l'information légale
et administrative. Paris, 2013

Impression DILA

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

Sommaire

- 3 **L'éditorial du directeur**
- 4 **L'organigramme**
- 7 **Des missions, des résultats**
 - 7 Missions
 - 7 Statut
 - 8 Effectifs
 - 8 Chiffres-clés
- 9 **Les faits marquants de l'année**
- 13 **La diffusion légale**
 - 13 La garantie de l'accès au droit
 - 19 Un service public de la transparence économique et financière
- 27 **L'information administrative**
 - 27 Les services Internet
 - 32 Le renseignement administratif par téléphone
- 41 **L'édition publique**
 - 41 Les publications
 - 55 La documentation
 - 58 L'imprimerie
- 65 **L'activité commerciale**
 - 65 Le service commercial
 - 67 La distribution
- 71 **Les services soutien**
 - 71 La délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie
 - 72 Le budget
 - 75 La qualité et le contrôle interne
 - 75 Les ressources humaines
 - 84 La communication
 - 90 Les relations internationales
 - 91 Les systèmes d'information
 - 91 Les moyens généraux
 - 92 L'immobilier
- 93 **Le développement durable**
 - 93 La politique de développement durable
 - 94 Le cœur de métier
 - 97 La responsabilité au cœur de notre fonctionnement
- 101 **ANNEXES**



AGILITÉ

L'année 2012 a été marquée par une accélération des modernisations engagées depuis quatre ans par le budget annexe des publications officielles et de l'information administrative et par les premiers dividendes significatifs, en termes de charge salariale, des réductions d'effectifs réalisées avec la fusion des *Journaux officiels* et de la *Documentation française*. Des marges de progrès ont été dégagées et exploitées. La constance de la stratégie a été la clef de ce résultat.



Sans faire de bruit, des caps décisifs ont été franchis l'an dernier : la dématérialisation du *BOAMP* en janvier, l'adoption de l'organisation DILA 2012 en avril, l'externalisation de la fonction stock expédition en juin, la certification ISO 14 001 en juillet, le développement de services novateurs dans le domaine des annonces en septembre en sont quelques exemples. Beaucoup d'autres sont décrits dans ce rapport. Tous ces projets ont en commun d'avoir été préparés de longue main et d'avoir abouti dans les délais prévus. La DILA est désormais forte, dans toutes ses composantes, d'une véritable culture de l'innovation. Elle sait aller vite.

Comment une administration séculaire, régaliennne, réputée lourde, peut-elle devenir une structure agile ?

D'abord, en ne se reniant pas. La DILA depuis sa création s'est efforcée de donner du sens à sa mission, qui est de faire progresser l'État de droit par la transparence. Tous les outils ont été expertisés. Toutes les missions ont été revisitées. Un effort de veille a été consenti. La fidélité est un état sans repos.

Ensuite, en y mettant de la constance et des moyens. Parce qu'elle a été capable de réduire ses coûts en même temps qu'elle développait son chiffre d'affaire, la DILA s'est procuré des marges de manœuvre qui lui ont permis de développer dans la durée une politique ambitieuse d'innovation, dans les services numériques, mais pas seulement. Notre outil industriel est désormais moderne. Notre Data center a obtenu la certification «Tier III +». Notre immobilier a été considérablement rénové. Notre performance en termes de développement durable a progressé. L'effort de formation professionnelle a atteint l'an dernier près de deux millions d'euros pour 23 000 heures de formation concernant les deux tiers des effectifs.

Nul doute, la modernité de la DILA et sa réactivité commencent à être reconnues et suscitent des attentes au sein de l'État. Voilà un défi particulièrement stimulant.

Xavier Patier

Directeur de l'information légale et administrative



Direction de l'information légale et administrative (DILA)

Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative. La publication de l'arrêté du 13 avril 2012 organise la DILA comme suit :

.....
Département de la communication
Yves BOMATI

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

.....
Relations internationales
Artur BORZŻDA

..... **Xavier PATIER**, directeur

Assistante: Éliane STENGER

..... **Didier FRANÇOIS**, directeur adjoint

Secrétariat: Chantal LARCHER

SOUS-DIRECTION DES PUBLICS ET DES PRODUITS

Philippe COSNARD, sous-directeur
Secrétariat : Claudette SOUSSEING

- **Chargé de mission production**
Jean-Paul PEIGNIER
 - **Chargée des affaires administratives**
Sophie BEAUCHAMP
 - **Contrôleur de gestion**
Catherine de PRIGOUNOFF
 - **Centre de compétences production**
NN
-
- Mission Débat public**
Vincent WACKENHEIM
- **Département de l'édition**
Bernard BOULLEY
 - **Département des centres documentaires**
Françoise MEUNIER
-
- Mission Imprimerie**
Patrick ÉMOND
- **Département des impressions**
Patrick ÉMOND
 - **Département de la maintenance et des travaux**
David MUGOT

.....
Mission Information régaliennne, administrative et économique
Hélène ALVES

- **Département de l'information régaliennne et économique**
Annie COTTON
- **Département de l'information administrative multicanal**
Bernard ROBERT
- **Département des produits et services numériques**
Régis PÉROL
- **Centre d'appels interministériel de Metz**
Bruno VALDEVIT
- **Centre d'appels virtuel 3939**
Marc MISSUD

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

- **Département de la gestion et logistique des ventes**
Bernard MEUNIER
- **Département commercial**
Véronique ISAMBERT



La direction de l'information légale et administrative

DES MISSIONS, DES RÉSULTATS

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

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

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

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



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

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

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

Le statut :

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



QUELQUES CHIFFRES-CLÉS

(au 31 décembre 2012)

- 754 collaborateurs directs et 229 collaborateurs SACIJO soit un total de 976 collaborateurs
- 125 emplois de référence (estimation)
- Chiffre d'affaires : 207 M€

Les activités

- 334 nouveaux titres publiés sous la marque La Documentation française soit 221 ouvrages, 88 titres de périodiques et 56 brochures ;
- 63 versions numériques complémentaires des éditions papier ;
- plus de 100 administrations partenaires ;
- 5000 titres au catalogue général ;
- 8701 rapports disponibles en ligne sur la bibliothèque des rapports publics ;
- 9666 lecteurs au Centre de documentation (dont 29 % d'étudiants) ;
- 1,54 million d'appels téléphoniques traités par le 3939 ;
- 2655283 annonces publiées (+ 0,7 %) ;
- 32631 textes législatifs et réglementaires diffusés ;
- 9 sites Internet avec 252 millions de visites.

Fréquentation des sites Internet (hors mobiles)*

service-public.fr : 143,5 millions de visites (+ 52 %) ; 444,8 millions de pages vues ;

legifrance.gouv.fr : 82,6 millions de visites (+ 16,7 %) ; 531,5 millions de pages vues ;

vie-publicque.fr : 7,5 millions de visites (+ 19,3 %) ; 17 millions de pages vues ;

journal-officiel.gouv.fr : 5,1 millions de visites (+ 6,6 %) ; 17,6 millions de pages vues ;

ladocumentationfrancaise.fr : 4,6 millions de visites (- 32 %) ; 12,7 millions de pages vues ;

boamp.fr : 3 millions de visites (- 6,8 %) ; 36,1 millions de pages vues ;

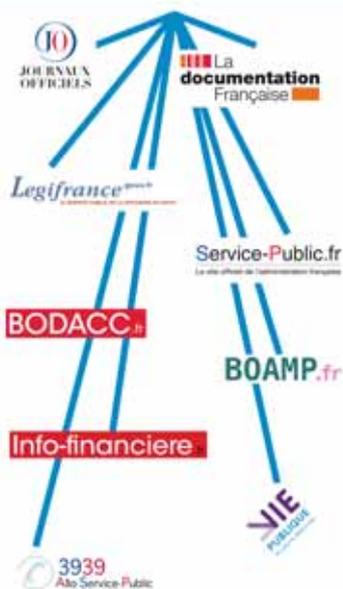
bodacc.fr : 1,6 million de visites (+ 65 %) ; 12,1 millions de pages vues ; (+ 51,4 %).

* Les chiffres sont arrondis. Pour plus de précisions, se reporter au tableau interne.

E-commerce

CA de 600 654 euros ; panier moyen 28,7 €.

LES FAITS MARQUANTS EN 2012



www.dila-premier-ministre.gouv.fr

> Janvier

- les éditions du *BOAMP* sont toutes dématérialisées. 900 tonnes de papier sont économisées ;
- le site *circulaires.gouv.fr* devient une rubrique du site *legifrance.gouv.fr* ;
- trophée Qualiweb/Stratégies de la relation en ligne pour Légifrance : troisième position dans la catégorie « services au public » ;
- dématérialisation du *Bulletin officiel des conventions collectives*.

> 31 Janvier

- conférence de presse pour présenter la nouvelle offre éditoriale et le lancement de la collection *Doc' en poche*, avec les cinq premiers titres de la première série « Entrez dans l'actu » commercialisés en février-mars.

> 4 février

- la DILA, partenaire de la Journée du Livre Politique à Paris, sur le thème « *Éthique et politique* ».

> 9, 10 et 11 mars

- la DILA, partenaire du Festival national de géopolitique de Grenoble, sur le thème « Les pays émergents changent le monde ».

> 20 mars

- la DILA, partenaire d'HEC pour son événement Library day.

> 28 mars

- conférence « France-Chine: quels partenariats? », dans le cadre des Mercredis de la Documentation française.

> 29 mars

- deuxième édition du baromètre *BODACC* en partenariat avec Altares.

> Avril

- mise en place d'une application *BOAMP* mobile sur Android et Apple store.
- ouverture d'une nouvelle rubrique sur Légifrance : « Traduction du droit français ».
- publication de l'arrêté d'organisation « DILA 2012 » ;
- création de la Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie.

> Mai

- signature de la convention bilatérale de prestations de services réciproques offset entre le ministère de la défense (SPAC) et la DILA.

> Juin

- publication du portrait officiel du Président de la République, réalisé par le photographe Raymond Depardon ;

> 3, 4 et 5 juillet

- la DILA, partenaire des Rencontres des acteurs publics au Conseil économique et social et environnemental (CESE).

> 9 juillet

- la DILA est certifiée ISO 14001 sur ses activités d'imprimerie.

> Septembre

- nouvelle version du site *boamp.fr*

> 12 Septembre

- nouvelle version de l'espace Professionnels de *service-public.fr*

> 26 Septembre

- conférence « Quel avenir pour la presse ? », dans le cadre des Mercredis de La Documentation française.

> Octobre

- co-marquage *service-public.fr* sur le site du Ministère de l'intérieur ;
- dans la collection *Doc' en poche*, lancement de la série 2 « Place au débat », avec deux titres, l'un sur la réforme des retraites, l'autre sur le développement durable ;
- impression du trombinoscope du Gouvernement.

> 24 octobre

- conférence « Quelle école pour demain », dans le cadre des Mercredis de La Documentation française ;

> Novembre

- parution de *l'Écho des lois* qui retrace l'histoire inédite de la publication et des support de diffusion de la loi du moyen-âge à nos jours ;
- « Petit déjeuner européen » sur le thème « Les élargissements à l'heure de la crise ».

> 8-10 novembre

- la DILA, partenaire des *Journées de l'économie* à Lyon.

> 19 novembre

- l'Académie des sciences morales et politiques a attribué le prix Lucien Dupont 2012 à la DILA pour la réalisation de l'espace « Associations » du site *service-public.fr*



> Décembre

- la DILA met à jour son Bilan Carbone©: 11 540 T_{éq} (tonnes équivalent CO₂);
- réalisation des premiers travaux sur le groupe 8 encrages de la rotative.

> 6 décembre

- *service-public.fr* a reçu le prix du « Meilleur site de l'année 2012 » dans la catégorie « Gouvernement » dans le cadre du SDA (site de l'année) qui récompense les sites Internet les plus populaires à partir du vote des internautes.

> 19 décembre

- conférence « La France veut-elle être compétitive ? » avec Louis Gallois, dans le cadre des Mercredis de La Documentation française.

> 30 décembre

- publication au *JORF* du décret n° 2012-1547 du 28 décembre 2012 relatif à l'insertion des annonces légales portant sur les sociétés et fonds de commerce dans une base de données numérique centrale.

LA DIFFUSION LÉGALE

La garantie de l'accès au droit

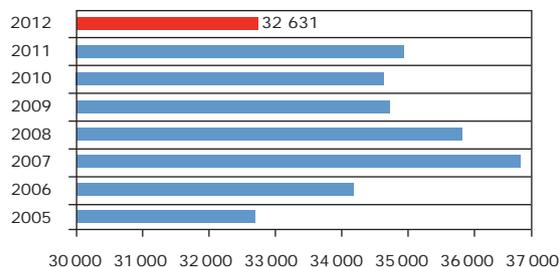
La direction de l'information légale et administrative garantit l'accès au droit en assurant les missions régaliennes suivantes :

- la publication des lois et actes administratifs : article 1^{er} 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* : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet ;
- l'exploitation du site *circulaires.gouv.fr* : décret n° 2008-1281 modifié du 8 décembre 2008 relatif aux conditions de publication des instructions et circulaires.

Le Journal officiel de la République française

La volumétrie du JO

Avec 32631 textes en 2012, le nombre des textes publiés au *JORF* a diminué de 6 % par rapport à l'an passé.

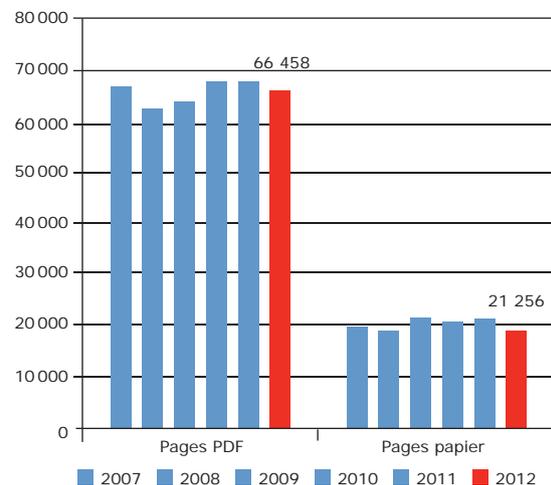


En 2012, le nombre de pages PDF publiées a diminué de 4 % pour atteindre 66 458 pages (69 204 en 2011).

Le nombre de pages papier publiées a aussi diminué de 8 % pour atteindre 21 256 (23 136 en 2011).

Un JO est constitué en moyenne de 107 textes, correspondant à 219 pages PDF et 70 pages papier.

50 % des textes ont été publiés simultanément sur support électronique et sur papier, 42 % en version électronique et 8 % uniquement en version papier.



Les circuits de transmission

Le système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON) fournit 79 % des textes publiés au *JORF*. Les textes transmis hors SOLON représentent

7 % des textes publiés au même titre que les informations parlementaires et les annonces légales.

La proportion des textes normatifs transmis *via* SOLON est de 92 % contre 93 % en 2011.

2012, année d'élections, est marquée par une très légère progression du degré d'urgence pour le traitement des textes. Ainsi, le nombre de textes dits à composer (TAC) pour une publication dans les sept jours a baissé de 2 points (54 % contre 56 %) alors que le nombre des textes à publier en urgence (2 à 4 jours) et des textes dits de rigueur (à publier sous 24 heures) progresse chacun d'un point, soit respectivement 34 % (33 % en 2011) et 12 % (11 % en 2011).

Les rubriques

Le nombre total de textes publiés baisse de 6,25 % et se répartit de la manière suivante :

- textes généraux (32 %). Avec 10481 textes, cette rubrique enregistre une diminution de 7 % par rapport à 2011 ;
- mesures nominatives (24 %). Avec 7712 textes, cette rubrique est stable par rapport à l'an passé ;
- avis et communications (12 %). Pour 2012, cette rubrique enregistre une forte diminution (- 25 % par rapport à 2011) avec 3890 textes.

Ces trois rubriques représentent 68 % des textes publiés.

Les principales autres rubriques se répartissent entre :

- autorités administratives indépendantes (8 %) ;
- informations parlementaires (7 %) ;
- annonces (7 %) ;
- conventions collectives (6 %).

La nature des textes publiés

L'essentiel des textes publiés au JORF, dont 74 lois (62 en 2011), sont les arrêtés (56 %) ; les avis représentent 17 %, les décrets 15 % et, enfin, les décisions 12 %.

Les émetteurs de textes

> Ministères

En 2012, un texte sur quatre est publié par les ministères des affaires sociales et de la santé et celui du travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social, suivi du ministère de l'Économie et des finances (12 %) et du ministère de la justice (9 %).

Les ministères des affaires sociales et de la santé et du travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social ainsi que celui de l'écologie, développement durable et énergie sont les principaux émetteurs de textes généraux (respectivement 17 % et 14 %).

Le ministère de la justice est le principal émetteur de mesures nominatives (23 %) précédant l'intérieur et l'économie et finances (11 % chacun).

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

85 % des textes relatifs aux conventions collectives proviennent du ministère du travail et 15 % du ministère de l'agriculture.

> Autorités administratives indépendantes

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est, de très loin, la principale autorité administrative indépendante émettrice de textes (1732 textes représentant 67 % de l'ensemble) suivi de la Commission de régulation de l'énergie (10 %) et de l'Autorité de contrôle prudentiel (8 %).

> Juridictions

Le Conseil constitutionnel (66 %), la Cour des comptes (16 %) et le Conseil d'État (15 %) sont les principales juridictions émettrices de textes.

Les diffusions électroniques et papier du JO

Le nombre des abonnés au sommaire du JO mis en ligne, gratuitement, sur Légifrance est de 68 282 au 31 décembre 2012, soit une progression de 281 abonnés par rapport à 2011. Inversement, le nombre d'abonnés au JO papier diminue pour n'être plus que de 4 845 soit une baisse de 1 309 abonnés.

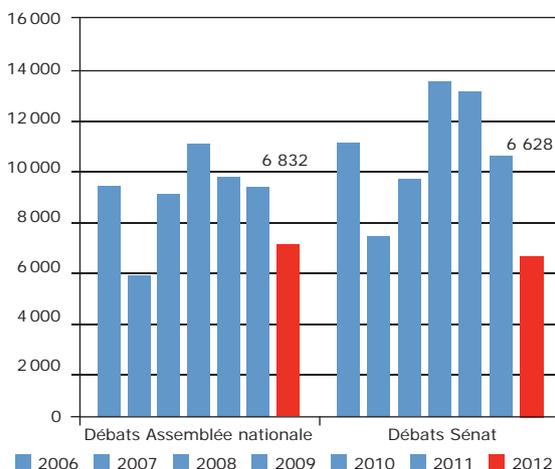
Les éditions parlementaires

Les échéances électorales de 2012 conduisent à une baisse de l'activité relative aux éditions parlementaires de 33 % en 2012, lesquelles totalisent 24 523 pages publiées. Les questions à l'Assemblée nationale et les débats au Sénat représentent les deux plus fortes paginations de ces éditions.

Les comptes-rendus des débats parlementaires

2012 connaît une baisse du nombre de pages publiées des débats parlementaires de 31 % :

- 6 832 pages pour l'Assemblée nationale ;
- 6 628 pages pour le Sénat.



Les questions parlementaires et les réponses ministérielles

Le nombre de pages publiées baisse de 35 % en 2012 pour atteindre 11 063 pages.

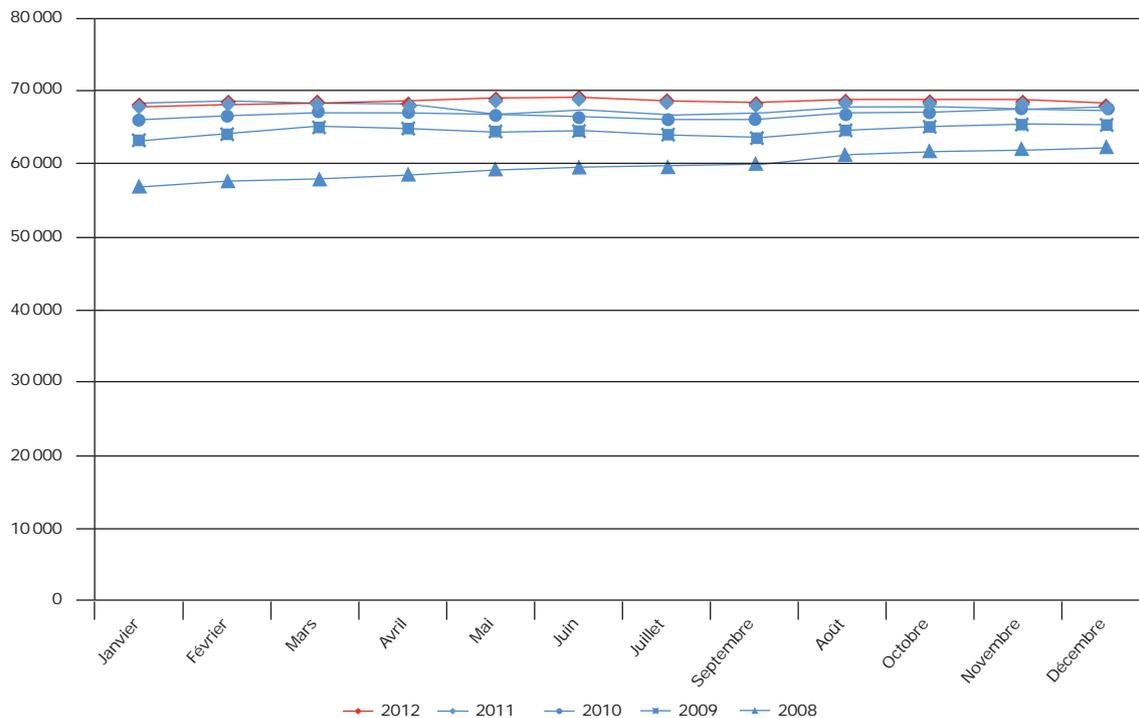


Le service de diffusion du droit par l'Internet

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 la gestion du site « intégré » circulaires.gouv.fr.

Les horaires de réception du sommaire JORF

En 2012, l'heure moyenne de réception du sommaire du JORF est 3 h 20. Fin 2012, 68 282 internautes sont abonnés au sommaire électronique du JORF.



Le profil des internautes ayant recours au webmestre et à l'assistance aux utilisateurs

La DILA assure l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité des sites Légifrance et sa déclinaison Légimobile et Circulaires. Pour le site Légifrance, il s'agit pour 77 % de particuliers, 14 % d'entreprises et associations et 14 % de membres d'administrations. Les professions du droit et les universitaires représentent 1 % des utilisateurs de la messagerie.

Le nombre de réponses adressées aux internautes est de 8001 contre 9350 fin 2011 (- 14,4 %). Le

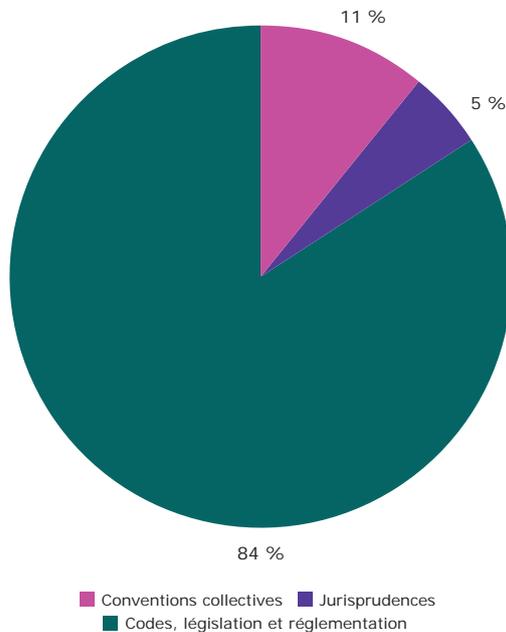
webmestre répond, en moyenne, à 30 messages par jour ouvré.

Les questions concernent essentiellement la législation (86 %), les conventions collectives (10 %), les jurisprudences administratives, constitutionnelles et judiciaires (3 %) et, notamment, des demandes d'anonymisation, en conformité avec les recommandations de la CNIL.

Les questions portent principalement (49 %) sur des recherches documentaires (près de 5000 questions sur l'année).

21 % des questions sont renvoyées vers d'autres sites de la DILA ou de l'administration en raison de leur nature.

Domaines d'interrogation de la messagerie Légifrance



Le site *circulaires.gouv.fr*, une nouvelle rubrique du site *legifrance.gouv.fr*

En janvier, le site *circulaires.gouv.fr* est devenu, selon les préconisations du rapport Riester, une rubrique du site *legifrance.gouv.fr*. L'encart situé en bas à droite de la page d'accueil du site y donne accès.

Le référentiel général d'accessibilité

En début d'année, la mise en conformité du site Légifrance aux critères d'accessibilité des circulaires et instructions, selon les règles du référentiel général

d'accessibilité pour les administrations (RGAA), a été entreprise. Plus de 150 modifications techniques et ergonomiques ont été mises en œuvre dont notamment :

- la refonte de la charte graphique ;
- l'indication du poids des fichiers PDF ;
- l'allègement des pages affichées ;
- la mise à disposition de fiches descriptives plus claires ;
- la création d'un fil d'Ariane pour faciliter la navigation au sein des différentes pages ;
- le rassemblement de tous les critères de recherche au sein de la « Recherche avancée » pour une meilleure cohérence.

La déclaration d'accessibilité a été publiée en ligne le 1^{er} juin 2012. L'analyse globale révèle que les niveaux visés par le cadre légal de mise en conformité des sites publics sont les niveaux A et AA du référentiel. Elle met ainsi en évidence une conformité de 86,3 % au regard de ces critères. Si l'on inclut le niveau AAA, le taux global est de 80 %.

Dans le détail, 187 tests ont été effectués (154 de niveaux A et AA, 33 de niveau AAA). Pour les niveaux A et AA, 76 tests sont conformes, 12 donnent un résultat non-conforme ; 66 critères ne sont pas applicables. Pour le niveau AAA, 8 tests sont conformes, 9 tests donnent un résultat non-conforme ; 16 critères sont non applicables.



Résultats par niveau de priorité

NIVEAU	NOMBRE DE critères	VALIDÉS	NON VALIDÉS	NON applicables	CONFORMITÉ
Niveau A	129	60	11	58	84.0 %
Niveau AA	25	16	1	8	94.0 %
Total	154	76	12	66	86.3 %
Niveau AAA	33	8	9	16	47.0 %
TOTAL	187	84	21	82	80.0 %

Pour en savoir plus : <http://www.legifrance.gouv.fr/Informations/Accessibilite/Attestation-de-conformite-de-legifrance.gouv.fr>.

Ouverture d'une nouvelle rubrique «Traductions du droit français»

Depuis le 6 avril, une nouvelle rubrique «Traductions du droit français» est ouverte en allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol et italien. Elle intègre les traductions de codes en anglais et espagnol dont les anciennes adresses vont être supprimées. La rubrique revêt un caractère exclusivement documentaire ; les textes qui y sont accessibles sont dépourvus de valeur légale. Trois types de contenus y sont librement consultables :

- des traductions spécialement réalisées en vue de leur diffusion dites «Traductions Légifrance» ;
- des traductions accessibles sur d'autres sites institutionnels français ;
- d'autres traductions, référencées en accord avec leurs auteurs.

La relation avec les partenaires institutionnels de la DILA

Dans un souci de garantie d'un accès au droit le plus complet possible pour les internautes, la DILA a produit et mis en ligne un guide général (<http://www.legifrance.gouv.fr/Aide/Aide-generale>). Elle a animé en outre neuf ateliers de présentation de Légifrance, à Paris et en province.

À travers ses relations avec les partenaires institutionnels ou des partenaires privés (ex : Juriconnexion), elle multiplie les actions de valorisation des contenus des sites Légifrance, Légimobile, Journal officiel et Circulaires. Elle a également accueilli six délégations de secrétariats généraux de gouvernements étrangers cette année.

L'amélioration de la qualité des sites *Journal-officiel*, *Légifrance*, *Légimobile* et *Circulaires*

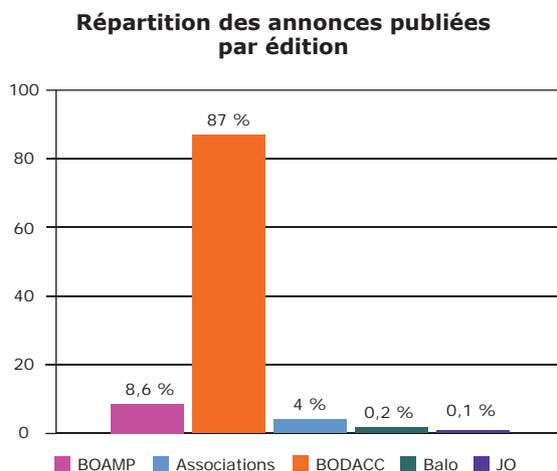
Cette activité permet de recenser et de connaître les observations et exigences exprimées par les principaux interlocuteurs de la DILA, notamment le secrétariat général du gouvernement et les usagers. Ceci afin d'améliorer la qualité des sites et services que la DILA propose en matière d'accès au droit (corrections des documents PDF en ligne sur le site Légifrance, traitement des demandes de modifications de données personnelles des internautes portées devant la DILA dont le nombre va croissant chaque année (84 en 2012 vs 14 en 2011)).

au *Journal officiel Associations et fondations d'entreprise (JOAFE)* et les **comptes annuels des associations et fondations subventionnées** à hauteur de 153 000 € et plus et des **fonds de dotation** ainsi que les **comptes des organisations syndicales et patronales** dont les revenus excèdent 230 000 €, accessibles sur le site www.journal-officiel.gouv.fr.

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

L'acquisition et la volumétrie des données

Plus de 2,65 millions d'annonces légales ont été publiées en 2012, en légère progression par rapport à l'activité de 2011 (2,63 millions). Elles se répartissent comme suit :



Le BODACC

Le nombre d'annonces reçues en 2012 progresse de 1,6 % (2 272 810 avis) et celui des annonces publiées de 1,8 % (2 310 618 avis).

Les annonces publiées se répartissent comme suit : 586 623 annonces au *BODACC A* (25,39 %), 551 832 au *BODACC B* (23,88 %) et 1 172 163 au *BODACC C* (50,73 %).

Cette progression du nombre d'annonces publiées est liée au *BODACC C* dont la volumétrie a augmenté de 5,10 % par rapport à 2011.

BODACC
BULLETIN OFFICIEL DES
ANNONCES CIVILES ET COMMERCIALES
ANNEXÉ AU JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE
DE 146 DESIR, 75727 PARIS CEDEX 13
www.dila.premier-ministre.gouv.fr
www.bodacc.fr

Consult. 01-40-44-75-00
Annonces 01-40-44-77-00
Avis de droit 01-40-15-70-10
Abonnements 01-40-15-67-77
E130 à 12130
01-40-15-70-75

BODACC "A"
Ventes et cessions - Créations d'établissements
Procédures collectives
Procédures de rétablissement personnel
Avis relatifs aux successions

Avis aux lecteurs
Les autres catégories d'insertions sont publiées
dans deux autres éditions séparées selon la répartition suivante

Modifications diverses	}	BODACC "B"
Radiations		
Avis de dépôt des comptes des sociétés		BODACC "C"

Le *BODACC A*, en légère baisse (- 1,29 %), est le reflet de la crise économique qui sévit depuis 2008, avec une baisse des avis de créations d'entreprise (- 7,93 %) et une augmentation de 19,85 % des avis de rétablissement personnel.

Le *BODACC B*, en baisse de 1,42 %, démontre une stabilité des avis de modifications (- 0,65 %) et un certain maintien de l'activité des entreprises (baisse des radiations de 3,42 % par rapport à 2011).

Volumétrie des avis

La volumétrie d'avis transmis sur support papier ne cesse de progresser (157 511 en 2010, 192 700 en 2011 et 207 263 en 2012).

Les avis de procédure de rétablissement personnel (79 007 avis publiés en 2012, 65 868 en 2011 soit une progression de 19,9 %) sont principalement touchés par cette augmentation des volumes qui ont plus que doublé en deux ans (37 783 en 2010).

Les travaux de dématérialisation engagés avec la Chancellerie en 2009 visant à mettre en place une chaîne de traitement dématérialisée des annonces commerciales émanant des greffes civils n'ont pu être finalisés en 2012, conduisant la DILA à internaliser depuis mai 2012 la saisie de 8 000 avis publiés au *BODACC B* qui représentent globalement 33 038 annonces en 2012.

Portail numérique de publicité légale des entreprises (PPLE) et base de données numériques des JAL (APTE)

Le **cadre technique et juridique** des annonces légales et judiciaires est amené à évoluer vers l'ouverture d'un portail numérique unique centralisant toutes les annonces légales concernant les entreprises (projet PPLE auquel sont associés la DILA, les greffes des tribunaux de commerce et les JAL). Pensé comme un moteur de recherche, ce portail doit permettre à l'utilisateur l'accès à la base des annonces parues dans les JAL, sur www.infogreffe.fr et sur www.bodacc.fr.



Cette nouvelle structure va se monter dans le cadre d'un groupement d'intérêt public (GIP) réunissant les syndicats de presse, la Chancellerie, le ministère de la culture et de la communication, la direction de l'information légale et administrative et les greffiers des tribunaux de commerce. L'État y sera actionnaire majoritaire à hauteur de 51 %.

Pour se préparer à ces changements majeurs, plusieurs syndicats d'éditeurs se sont rassemblés au sein de l'Association de la presse pour la transparence économique (APTE) (*JOAFE* du 28 juillet 2012). Le groupement a ainsi pour membres fondateurs le syndicat de la Presse quotidienne nationale (SPQN), de la Presse quotidienne régionale (SPQR), de la Presse quotidienne départementale (SPQD), de la Presse hebdomadaire régionale (SPHR) mais également le Syndicat national de la presse judiciaire (SNPJ) ainsi que du Syndicat national de la presse agricole et rurale (SNPAR).

Le processus de réforme des annonces judiciaires et légales vient de franchir une étape supplémentaire avec la publication au *JORF* du 30 décembre 2012 du décret n° 2012-1547 du 28 décembre 2012 relatif à l'insertion des annonces légales portant sur les sociétés et fonds de commerce dans une base de données numérique centrale. Les tarifs applicables annuellement et les modalités de publication sont prévus par l'arrêté du 21 décembre 2012 (*JORF* du 30/12/2012).

À compter du 1^{er} janvier 2013, la mise en ligne sur une base de données numériques est désormais obligatoire pour les annonces publiées dans un JAL.

Le site bodacc.fr

L'augmentation de la consultation du site www.bodacc.fr, amorcée en juin 2011 avec la mise en place de la gratuité du site, se poursuit et s'accroît même nettement à partir de l'automne 2012.

Le site totalise 1597736 visites en 2012 (+ 64,96 % par rapport à 2011) pour 12172047 pages vues (+ 122,74 % par rapport à 2011). Environ la moitié des consultations concerne les annonces commerciales.

La consultation des avis de rétablissement personnel (procédures de surendettement) a progressé régulièrement les trois premiers trimestres et a fortement augmenté à partir de septembre. Par rapport à 2011,



le nombre d'avis de rétablissement personnel diffusés a augmenté de 20 % tandis que la recherche de ces avis sur *bodacc.fr* a augmenté de 164 %.

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

- Publication de la 2^e édition, le 29 mars 2012 (1 351 téléchargements) ;
- Publication du point d'étape du 1^{er} semestre 2012, le 27 septembre 2012 (858 téléchargements).

Ont été servis en 2012 : 1 502 abonnements pour le *BODACC A*, 379 sur le *BODACC B* et 215 sur le *BODACC C*.

L'action presse pour le deuxième baromètre *BODACC*

Le service de presse de la DILA a piloté l'ensemble de l'opération de communication du 29 mars : création et diffusion des documents presse, prise de contact puis accueil des journalistes à la présentation du baromètre, organisation d'interviews, suivi post-événement.

Un bilan positif avec :

- 11 médias présents parmi lesquels : le Figaro, Les Échos, Le Journal du Dimanche... (+ 27,2 % par rapport à 2011) ;
- une dépêche de l'Agence France Presse ;
- une couverture presse importante avec près de 50 retombées médias.

Un point d'étape semestriel a été organisé le 27 septembre.

En 2012, 183 retombées médias ont concerné le *BODACC*.

Le *BOAMP*

Le nombre d'annonces reçues diminue de 13,7 % (211 780) et celui des annonces publiées de – 9,4 % (229 277 rappels compris). Cette baisse atteint les 11,5 % hors rappels qui n'ont plus leur pertinence avec la suppression de l'édition papier et le caractère gratuit de cette insertion.



La répartition des annonces publiées s'établit comme suit : 59 186 annonces de MAPA inférieurs à 90 000 € (25,81 %), 73 830 FNS supérieurs à 90 000 € (32,20 %), 79 568 annonces UE (34,70 %) et 16 693 rappels de publication (7,28 %).

Dématérialisation des éditions du BOAMP

À compter du 1^{er} janvier 2012, les éditions du BOAMP sont totalement dématérialisées.

Le relèvement du seuil de publicité des marchés pouvant être passé sans publicité ni mise en concurrence de 4 000 € HT à 15 000 € HT à compter du 12 décembre 2011 (décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011) explique le net recul de près de 24 % de ces marchés.

L'année 2012 est morose pour la commande publique du fait du contexte économique et des échéances électorales : baisse de 12,37 % des appels d'offre nationaux et européens publiés et 9,33 % des avis de résultats de marchés publiés. Globalement, les avis européens sont cependant moins touchés avec une baisse de 3,75 %.

Impact de l'offre tarifaire mise en place en juillet 2011

Cette offre est basée sur un principe d'unité de publication en remplacement d'une facturation à la ligne avec une mise en place de forfaits permettant aux acheteurs de bénéficier de remises commerciales. 2 531 forfaits ont été souscrits en 2012 (contre 1 661 sur le second semestre 2011). 37 % des achats d'unité de publication (UP) ont été consommés dans le cadre d'un forfait.

BOAMP mobile

Une application gratuite mobile sur Android et Apple store a été mise en place en avril 2012.

Le site boamp.fr

L'ouverture d'une nouvelle version du site, depuis septembre 2012, permet aux PME-TPE d'accéder plus facilement à la commande publique (hotline gratuite, apport éditorial didactique et abonnement gratuit aux alertes de parution des appels d'offre). Au 31 décembre 2012, plus de 22 000 comptes ont été ouverts, 10 000 alertes envoyées et plus de 5 000 pour des requêtes enregistrées. Pour rappel, en 2011, le nombre d'abonnés au service d'alertes était de 2 436.

Les actions presse consacrées au BOAMP

Le service de presse a mené des actions de communication tant sur les évolutions technologiques, tarifaires et usages du BOAMP. Le lancement de l'application mobile du BOAMP, disponible gratuitement pour les smartphones, a notamment été relayé au sein des médias.

Un plan de communication presse a été consacré à la nouvelle version du site www.boamp.fr. Mené courant septembre auprès de la presse entreprise, acheteurs publics, collectivités et presse généraliste, ce dispositif a permis :

- d'organiser deux interviews sous embargo avec des journalistes du magazine *Entreprise* et de l'Agence France Presse ;*
 - de générer 35 retombées médias au sein notamment de *Stratégies*, *L'Express*, *La Gazette des Communes*...*
- En 2012, 109 retombées médias ont concerné le BOAMP.*

Le BALO et info-financiere.fr

Le nombre d'annonces reçues diminue en nombre de 5,6 % (6 066 avis) et celui des annonces publiées de - 2,3 % (5 565 avis).



Volumétrie des annonces

Il convient de noter, pour 2012, une baisse de 3,68 % des avis de convocation des assemblées générales, qui avaient fait un bond en 2011 (+ 15,5 % par rapport à 2010), et une stabilité du nombre de comptes annuels publiés (- 0,74 %).

Malgré la réforme des règles de publicité au *BALO* de 2008, l'activité se maintient toujours mais les avis publiés restent plus courts.

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

En 2012, 34 594 documents (33 095 en 2011) ont été intégrés sur le site dont 14 598 ont fait l'objet

d'une indexation manuelle par la DILA. Depuis le 1^{er} décembre 2012, l'essentiel de ces données est désormais transmis par flux XML avec indexation automatique.

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

En juin, ont été publiées les attestations de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations du site *info-financiere.fr*. L'analyse du site met en évidence une conformité globale de 88 %. Au niveau de référence du RGAA (A + AA), la conformité est de 90 %. Dans le détail, 187 tests ont été effectués :

- 86 tests sont conformes ;
- 12 tests donnent un résultat non conforme ;
- 89 critères sont non applicables.

Résultats par niveau de priorité

NIVEAU	NOMBRE de critères	VALIDÉS	NON validés	NON applicables (N.A.)	CONFORMITÉ
Niveau A	129	56	6	67	90 %
Niveau AA	25	16	2	7	89 %
Total A + AA (niveau de référence)	154	72	8	74	90 %

Pour en savoir plus : <http://info-financiere.fr/attestation.php>

Le JOAFE

En 2012, le nombre d'annonces reçues est en légère progression de 1,30 % (107 629 contre 106 249 en 2011) et celui des annonces publiées de 1,07 % (107 302 contre 106 162 en 2011). Cette progression est liée à l'augmentation du nombre de dépôts des comptes annuels des associations, fondations et

fonds de dotation (11 163 contre 9 944 en 2012) et des avis d'associations syndicales de propriétaires (3 374 contre 2 977 en 2011).

Le volume des créations d'associations, loi 1901, se maintient (64 870 contre 65 257 en 2011) dans une conjoncture morose ainsi que le volume des publicités de modifications (15 203), qui chutaient depuis plusieurs années.

Simplification des démarches administratives

Depuis le 5 janvier 2012, la DILA a contribué aux mesures de simplification des démarches administratives des responsables d'associations en participant aux travaux liés à l'ouverture du télé service e-crédation et à l'ouverture d'un espace « Votre compte Association » (VCA) accessible depuis www.service-public.fr.

Les déclarants ont désormais la possibilité d'effectuer leurs formalités en ligne. Ils disposent d'un espace personnalisé et sécurisé leur permettant d'archiver les documents administratifs et pièces justificatives et toutes informations sur les droits et démarches des associations. Les associations subventionnées à hauteur de 153 000 € peuvent également, depuis mai 2012, accéder directement à l'outil de dépôt en ligne de leurs comptes annuels disponible sur www.journal-officiel.gouv.fr par fédération de compte, à partir de ce même service VCA.

Une réflexion est engagée visant à étendre et valoriser les services offerts aux associations, notamment par la mise à disposition du **justificatif électronique de publication** au format PDF.

Le *Journal officiel des Associations et fondations d'entreprises (JOAFE)* et les comptes annuels des associations, fondations et fonds de dotation sont accessibles sur www.journal-officiel.gouv.fr, rubrique « Associations ».

Les comptes des organisations syndicales et patronales

Ouvert en avril 2011, un service de dépôt en ligne des comptes annuels des organisations syndicales et patronales dont les ressources dépassent 230 000 € est accessible sur www.journal-officiel.gouv.fr. Au 31 décembre 2012, 690 comptes ont été diffusés.

Pour rappel, le service ouvert en avril 2011 affichait 322 comptes, déposés à fin 2011.

Une seconde étape concerne les organisations dont les ressources sont inférieures ou égales à 230 000 € qui ne publieraient pas leurs comptes sur le site www.journal-officiel.gouv.fr ou sur leur propre site Internet.

Relation avec ses clients annonceurs et lecteurs

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

- un **serveur vocal interactif (SVI)** favorise, depuis sa mise en place en octobre 2010, 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. En 2012, 23 376 appels ont été traités contre 30 160 en 2011 ;

- une assistante téléphonique (**hotline** – 0811 252 502 – prix d'un appel local depuis un fixe) dédiée à la nouvelle offre commerciale **BOAMP** en juillet 2011 est intégralement gérée par une société prestataire depuis septembre 2012 pour répondre aux appels de 1^{er} niveau du **BOAMP**. Les appels de niveau 2 sont orientés vers le département de l'information régaliennne et économique ou vers le département commercial. Entre mi septembre et fin décembre 2012, 7 347 appels ont été traités par le prestataire. L'abonnement gratuit au service d'alerte du **BOAMP** a généré de nombreux appels ;

- un **logiciel full-web collaboratif de gestion des méls entrants**. Il permet d'optimiser le traitement des méls aussi bien en termes de qualité de réponse que de volume traité (en application du référentiel Marianne) dans les trois jours ouvrés de leur réception. En 2012, 5 170 méls ont été traités (4 802 en 2011).

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

Les services Internet

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

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

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

L'espace « Particuliers » s'adresse au grand public et aux relais d'information auprès des usagers. L'espace « Professionnels », (lancé en avril 2007



sous l'appellation pme.service-public.fr), est spécifiquement dédié aux petites et moyennes entreprises et aux professions indépendantes.

L'enquête 2012 de satisfaction des utilisateurs de *service-public.fr* montre que l'image du site est très bonne et le taux de satisfaction élevé : 95 %.

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

- Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire avec la rubrique « Vos droits et démarches » (près de 3 000 fiches d'information et questions-réponses et des milliers de liens vers des ressources utiles : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, sites Internet publics, etc.);
- Informer sur l'actualité administrative avec la rubrique Actualités et la lettre (190 000 abonnés);
- Faciliter les démarches quotidiennes avec tous les formulaires et démarches en ligne et proposer un service de messagerie;
- Diffuser les coordonnées de tous les services administratifs nationaux et des juridictions, de 60 000 guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et de 14 000 responsables (Annuaire de l'administration).

Service-public.fr disponible en version mobile

m.service-public.fr est la version mobile du site de l'administration. Son objectif est de proposer



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

Le site *m.service-public.fr* donne accès à une sélection de rubriques du site :

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

En 2012, il a enregistré 2 259 091 visites avec une augmentation régulière du nombre de visites quotidiennes, passant de 2 860 en moyenne en janvier à plus 11 280 en décembre.

Évolution de l'outil de production de l'annuaire de l'administration

La Base d'Orientation Service Public Local (BOSPL) initialement gérée par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) a été intégralement reprise cette année par la DILA. La BOSPL référence les coordonnées des guichets des différentes mairies et services locaux en régions (adresses, sites internet, mél, téléphones, télécopies, horaires d'ouverture, coordonnées de géolocalisation). Elle est consultable à partir de l'annuaire de l'administration, ainsi que des pages du guide Vos droits et démarches (espaces Particulier, Professionnels et Associations) par l'intermédiaire de la personnalisation géographique.

L'ensemble des données locales est maintenant géré directement depuis l'outil de production de l'annuaire de l'administration (ITM), préalablement déployé pour administrer les données du Répertoire de l'administration française (RAF).

Les données exportées chaque jour depuis ITM servent à alimenter différents canaux notamment :

- les pages HTML publiées sur *lannuaire.service-public.fr* ;
- le flux XML (données locales uniquement) redistribué à l'ensemble des partenaires (co-marqués, 3939) et dans le cadre d'Étalab.

Ces différents exports sont maintenant enrichis du flux XML de données locales mis à disposition du ministère de la justice. Les modèles d'import et d'export permettant le bon déroulement des campagnes de mise à jour téléphonique B2S sont également déployés.

La gestion commune, au sein d'un même outil, des données locales et des données du RAF contribue à :

- une meilleure cohérence des données diffusées sur *lannuaire.service-public.fr* ;
- assurer la continuité du service proposé jusqu'à présent par la CDC ;
- maintenir la qualité des flux de données d'annuaire mis à disposition par la DILA.

Une qualité reconnue par ses utilisateurs

L'enquête 2012 de satisfaction des utilisateurs de *service-public.fr* montre que 95 % d'utilisateurs sont satisfaits dont 32 % se déclarent très satisfaits de *service-public.fr*.

Une audience en progression soutenue

En 2012, *service-public.fr* a reçu plus de 143 492 497 visites (+ 51,89 % par rapport à 2011), hors site mobile. Il s'agit du nombre total de consultations directes et indirectes (visites de la rubrique « Vos droits et démarches » diffusée sur les sites locaux adhérents au co-marquage avec *service-public.fr*) et sur *mon.service-public.fr*.

Activité 2012 – Messagerie du département de l'information multi-canal (DIAM)

En 2012, 84 743 messages d'internautes postés sur service-public.fr et mon.service-public.fr ont été traités par la DILA (DIAM et DPSN) :

- service-public.fr : 73 238 messages traités dont 91 % de demandes de renseignement administratif (66 843 messages) et 9 % de questions sur les rubriques ou d'ordre général ;
- mon.service-public.fr (particuliers, professionnels et associations), support de niveau 1 : 11 505 messages traités en 2012 par la DILA.

Délais de réponse pour service-public.fr : en 2012, 69,5 % de messages traités sous 3 jours calendaires (91 % sous 3 jours ouvrés), 99 % sous 7 jours calendaires (5 jours ouvrés).

Des améliorations correspondant à des préconisations et aux attentes des usagers

Dans le cadre du rapport Riestler (février 2010), des **pistes de simplifications** ont été identifiées pour améliorer les services aux professionnels. Les mesures concernant la refonte de service-public.fr pour les professionnels sont notamment :

- **mesure n° 1** – Diviser par 10 le nombre de sites Internet de l'État pour investir sur ceux répondant aux attentes des usagers ;
- **mesure n° 16** – Créer un guichet unique pour les usages professionnels avec des comptes personnalisés sur le modèle de « mon.service-public.fr » ;
- **mesure n° 18** – Développer des services proactifs tels qu'un calendrier des échéances et des alertes personnalisées par méls ou SMS.

Par ailleurs, un certain nombre d'attentes ont été recueillies dans le cadre des tests utilisateurs ou auprès des partenaires de pme.service-public.fr parmi lesquelles la création de nouveaux services : agenda des démarches, guide pratique des déclarations sociales et simulateurs.

La rubrique « Actualités » du site service-public.fr

Le site service-public.fr comporte plusieurs rubriques et notamment, même si elle n'est pas la plus fréquentée du site, une rubrique actualités. Chaque jour (ouvert), 2 à 3 brèves sont publiées. Chaque semaine, une lettre d'actualité, reprenant les principales brèves, est envoyée à près de 190 000 abonnés.

L'audience de ces brèves est notable : en 2012, la rubrique a généré 12,1 millions de visites sur le site web et 1,5 million sur le site pour mobile, soit en tout 13,6 millions de visites. Le nombre de visites des actualités a progressé de 32 % de 2011 à 2012.

Le référentiel général d'accessibilité



La conception graphique et ergonomique est, d'une part, en conformité avec le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) et la charte Internet de l'État, d'autre part, en harmonie avec celles des espaces Particuliers et Associations de service-public.fr.

L'analyse du site met en évidence une conformité globale de 70 %. Dans le détail, 187 tests ont été effectués. 77 tests sont conformes, 33 tests donnent un résultat non conforme. 77 critères sont non-applicables.

Résultats par niveau de priorité

NIVEAU	NOMBRE de critères	VALIDÉS	NON validés	NON applicables (NA)	CONFORMITÉ
Niveau A	129	44	22	63	67 %
Niveau AA	25	22	1	2	96 %
TOTAL A+AA (niveau de référence)	154	66	23	65	74 %

Pour plus d'informations : <http://www.service-public.fr/apropos-du-site/qualite-service/accessibilite/002460.html>

Le nouvel espace Professionnels-entreprises

La nouvelle version de l'espace Professionnels a été lancée le 12 septembre 2012. Anciennement *pme.service-public.fr*, ouvert depuis avril 2007, avec pour vocation de simplifier l'accès des responsables d'entreprises et des indépendants aux informations administratives qui leur sont indispensables pour exercer leur activité, l'espace a été profondément amélioré, enrichi et rénové.

- Restructuration de l'arborescence. De quatre grands thèmes et dix-huit dossiers, elle passe à cinquante-six dossiers répartis en six grands thèmes – Création/Cessation – Fiscalité – Gestion/Finances – Vente/Commerce/Secteurs/Ressources humaines.
- Transformation de nombreuses brèves d'actualités en fiches pratiques avec de nouveaux sujets traités, de nouvelles fiches pratiques rédigées. Certaines fiches produites pour les particuliers sont désormais accessibles à partir de cet espace.
- Addition d'un agenda des démarches. Il est constitué d'environ vingt-cinq événements correspondant aux échéances fiscales, sociales..., à destination de plusieurs types de publics professionnels.
- Création d'une rubrique « Comment faire pour... » ;
 - devenir auto-entrepreneur ?
 - effectuer ses déclarations sociales ?
 - ouvrir un commerce ? ;

- Indexation des articles d'actualité par thème ;
- Flux XML des données disponible en co-marquage pour les partenaires et les collectivités territoriales.

Nouvel outil de production des données du guide « Vos droits et démarches »

La DILA a réalisé au cours de cette année la refonte de la chaîne de production des informations administratives COPERIA, qui sert à produire les fiches pratiques du guide Vos Droits, des espaces Particuliers, Professionnels et Associations.

Les données exportées quotidiennement sont réutilisées dans différentes filières et notamment publiées sur les sites de la DILA – rubrique Vos Droits, des espaces Particuliers, Professionnels et Associations rediffusées sur les sites des co-marqués et dans le cadre de l'open data Étalab importées dans la base de connaissance de la hot line B2S.

Ce nouvel outil, qui apporte une nette amélioration des conditions de travail d'une trentaine de rédacteurs du DIRE (ergonomie améliorée, processus de travail simplifiés, fonctionnalités plus « intégrées » notamment), contribuera à :

- l'amélioration qualitative des données fournies (notamment en termes d'accessibilité) ;

– la diversification des flux de données et donc des produits dérivés.

Le prix Lucien Dupont 2012

Le 19 novembre, l'Académie des sciences morales et politiques a attribué le prix Lucien Dupont 2012 à la DILA pour la réalisation de l'espace « Associations » du site *service-public.fr*.

Le prix du « Site de l'année 2012 »

Le 6 décembre, le prix du « Site de l'année 2012 », dans la catégorie « Gouvernement », a été attribué à *service-public.fr*, celui-ci ayant obtenu le meilleur score de qualité et remporté le plus grand nombre de voix du public.

Vie-publique.fr, un site pour le citoyen

Le site *vie-publique.fr*, édité par la direction de l'information légale et administrative dans le cadre de sa mission générale d'information et de documentation sur l'actualité politique, économique, sociale et

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

Au début de l'année 2011, *vie-publique.fr* avait lancé son réseau social pour échanger sur les sujets du débat public : *mon.vie-publique.fr*. Fin 2012, on enregistre 1 894 inscrits sur *mon.vie-publique.fr*. Le 1^{er} juin 2012, *vie-publique.fr* a ouvert sa page Facebook qui compte 1187 abonnés au 31 décembre. Sur le réseau social Twitter, le site est présent depuis 2010 et rassemble 6747 abonnés fin 2012.

Un public séduit et fidèle

Le taux de satisfaction des utilisateurs de *vie-publique.fr* est élevé (+ 2 points par rapport à 2009) : 95 % d'internautes se déclarent globalement satisfaits (6 %) ou très satisfaits (27 %, + 4 points par rapport à 2009) à l'égard du site, la note moyenne du site étant de 7,5/10. Les rubriques les plus appréciées sont les « Dossiers d'actualité », la « Découverte des institutions », « A la Une » et « Dossiers de politique publique ». Plus de 30 % des utilisateurs visitent le site au moins une fois par semaine.

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



Un taux d'audience performant

En 2012, avec 7 560 950 visites et 16 993 247 pages vues, l'audience de vie-publique.fr a enregistré une augmentation de ses visites de + 19,35 % par rapport à 2011. Les rubriques qui ont connu une hausse significative de leur trafic sont « Débats et consultations » (+ 44 %), « Discours publics » (+ 24 %) et, « Découverte des institutions » (+ 24 %).

Le référentiel général d'accessibilité

L'analyse du site met en évidence une conformité globale de 77 %. Au niveau de référence du RGAA (A+AA) la conformité est de 83 %. Dans le détail, 187 tests ont été effectués :

- 86 tests sont conformes ;
- 25 tests donnent un résultat non conforme ;
- 76 critères sont non applicables.

Résultats par niveau de priorité

NIVEAU	NOMBRE de critères	VALIDÉS	NON validés	NON applicables (na)	CONFORMITÉ
Niveau A	129	64	12	53	84 %
Niveau AA	25	14	4	7	78 %
TOTAL A+AA (niveau de référence)	154	78	16	60	83 %

Pour en savoir plus : www.vie-publique.fr/information/attestation-conformite-vie-publique.fr.html

Les lettres d'information de La DILA

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

320 000 abonnés à savoir :

- La Documentation française: 33 579 abonnés
- Bibliothèque des rapports publics: 28 624 abonnés
- Cahiers français: 5 870 abonnés
- Documentation photographique: 3 993 abonnés
- Problèmes économiques: 14 222 abonnés
- Questions internationales: 7 954 abonnés
- Service-public.fr: 159 734 abonnés
- La gazette de service-public.fr: 1 114 abonnés
- Vie-publique.fr: 65 524 abonnés

Le renseignement administratif par téléphone



2012 a vu le numéro conforter sa position de centre d'appels de référence pour le renseignement administratif tout sujet confondu. L'intérêt de l'existence de ce numéro pour les publics les plus démunis

face aux nouvelles technologies et pour l'accès au renseignement administratif s'est confirmé comme le montre les résultats de l'étude du profil de nos appelants.

Le « 3939 » est une véritable porte d'entrée vers le renseignement administratif interministériel. 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. La vocation de ce service d'État est d'apporter une réponse rapide et complète, par téléphone, à la situation exposée par l'utilisateur mais il investit également dans un programme durable de contractualisation avec les administrations.

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, plus de 6000 questions sont posées au 3939 recouvrant plus de 700 thèmes différents.

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



En 2012, le 3939 a reçu près de 1,54 million d'appels dont 33 % des questions ont été prises en charge par les spécialistes du second niveau après accueil de l'utilisateur et qualification de son problème par le premier niveau.

Une volonté de conforter la qualité du 3939 en déployant quatre engagements de service

Un accès plus facile à l'information et aux services administratifs

3939 Allo Service Public est :

- un service public national offrant la possibilité aux usagers de se renseigner sur tous les sujets administratifs à l'aide d'un numéro unique très accessible (ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00 sans attente) au prix d'une simple communication locale à partir d'un téléphone fixe ;
- une porte d'entrée vers l'administration. Il répond à toutes les questions d'ordre général grâce à ses deux niveaux de compétence (N1/N2) et/ou oriente efficacement les usagers vers le bon service ;
- fournit les coordonnées des services administratifs locaux (ou en lien avec l'administration) *via* un système de données locales (mairies, préfectures, pôle emploi...).

Une information compréhensible et facile à obtenir

Le « 3939 » informe et oriente l'utilisateur dans ses démarches avec l'administration. Il s'efforce d'utiliser un langage simple : les fiches-réponses sont rédigées dans le but d'être accessibles à tous grâce à des explications claires et concrètes.

Une information fiable et actualisée

Le « 3939 » s'engage à répondre uniquement à partir d'une base de connaissance établie par l'administration française et ses partenaires. Les informations, communiquées aux usagers, s'appuient sur

les textes officiels (mutualisation des contenus de *service-public.fr*). Il s'engage aussi à mettre à jour régulièrement ses fiches-réponses.

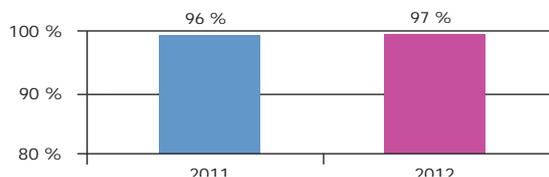
A l'écoute des usagers pour progresser

Le « 3939 » propose à l'utilisateur de donner son avis sur le service mis à sa disposition. Il réalise plusieurs fois par an un sondage, par téléphone, pour connaître le niveau de satisfaction et les attentes de ses usagers. Ces enquêtes de satisfaction permettent de faire évoluer 3939 Allo Service Public et d'être au plus près des besoins des usagers.

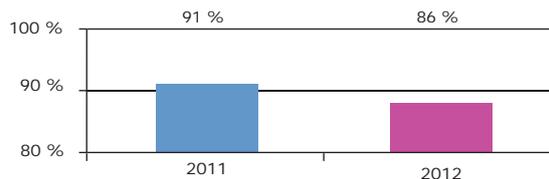
Baromètre de satisfaction 2012

La méthode utilisée est celle du baromètre à chaud impliquant de proposer systématiquement à tous les usagers du 3939 de répondre à un questionnaire de satisfaction immédiatement après l'appel. Sur 419 usagers ayant accepté de répondre, 282 appels ont été décrochés, permettant le recueil de 256 questionnaires exploitables. Les principaux résultats sont les suivants :

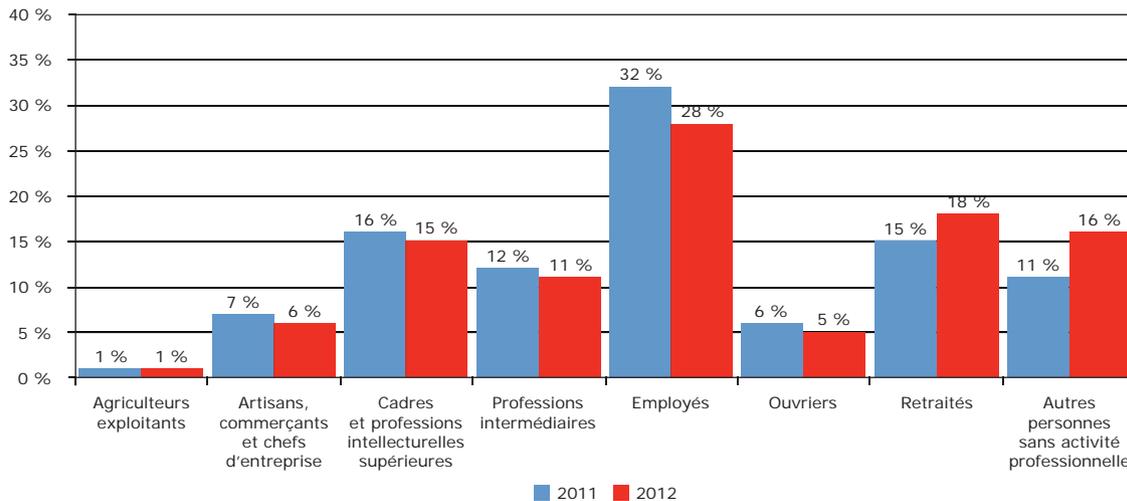
- les usagers sont-ils satisfaits de l'accueil fait au 3939 Allo Service Public ?



- après un premier appel au 3939 Allo Service, les usagers sont-ils prêts à réutiliser ce numéro ?



– Qui appelle le 3939 Allo Service Public ?



Accueil d'un nouveau numéro : le 0811 70 3939 – «Orientation pour tous»

La loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a créé, en son article 4, le droit pour toute personne à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle. Lancé le 6 décembre 2011, le service public de l'orientation tout au long de la vie, a pour missions d'apporter aux usagers :

- une première information en matière d'orientation et de formation professionnelles ;
- une orientation vers la structure en mesure de leur fournir les informations et conseils nécessaires à leur bonne orientation professionnelle.

Ce service est décliné en deux canaux :

- un service de réponse par téléphone : le 0811 70 39 39, ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à

- 18 heures, au même coût que le 3939 (6 centimes d'euro en moyenne la minute) ;
- un site internet : orientation-pour-tous.fr.

La DILA assure la maîtrise d'œuvre du service téléphonique et la réponse aux usagers par mél depuis la fin de l'année 2012. Elle assure ainsi *via* son prestataire B2S du 3939 le niveau 1 d'orientation pour tous. L'utilisateur est ensuite orienté en fonction des appels vers des plateformes téléphoniques expertes spécialisées (ONISEP, FAFTT, FONGECIF, CIDJ, Agence du service civique).

Le numéro «Orientation pour tous» bénéficie de l'infrastructure technique du centre d'appels virtuel du 3939 et de son niveau 2 ainsi que du savoir-faire DILA en matière de construction de base de connaissance. En particulier, les usagers peuvent être orientés vers le secteur droit du travail du 3939. L'intérêt de ce service est de décloisonner l'information sur l'orientation fournie par un ensemble d'institutions.

> Les appels

Le nombre d'appels, en augmentation constante, a représenté presque 10 000 appels en 2012.

Aujourd'hui, l'objet des appels est lié principalement au service civique en raison de la campagne de communication menée par l'Agence du service civique (77 % des appels). 76 % des usagers reçoivent une réponse complète à leur appel en premier niveau. 16 % sont orientés vers le partenaire de niveau 2.

> Les méls

En 2012, 206 méls ont été traités dont les trois-quarts au premier niveau.

Le centre d'appels interministériel (CAI) de Metz

Installé depuis le 1^{er} janvier 2010 par une décision du conseil de révision des politiques publiques, le centre

d'appels interministériel de Metz est l'une des plateformes spécialisées du dispositif 3939. Elle constitue le noyau généraliste de l'information administrative autour de quatre secteurs de compétence : Justice, Logement-Urbanisme, Travail et Intérieur.

Pour le CAI, l'année 2012 peut être considérée comme un exercice de référence dans lequel le rythme de croisière est atteint avec cependant un secteur intérieur très sollicité.

Les effectifs du centre

Avec un effectif constaté de 66 agents sur 71 postes, le centre compte 61 agents mis à disposition gratuite des ministères de rattachement et cinq personnels DILA.

Le CAI a enregistré au cours de l'année le départ de plusieurs collaborateurs qui ont fait l'objet d'un remplacement, le secteur Intérieur, et plus précisément le sous-secteur Police, affiche un sous-effectif.

SECTEURS	EFFECTIFS CIBLE RGPP	STATUT	CONSTATÉS FIN 2012
Justice	14	MAD	12
Intérieur	13	MAD	10
Travail	25	MAD	25
Logement	14	MAD	14
Administration	5	PM	5
TOTAUX	71	–	66

La logistique immobilière

Le CAI est situé dans un ancien site militaire devenu un pôle inter-administratif regroupant la DILA et

trois institutions territoriales. Sous le contrôle du préfet de région, le CAI s'est vu confier la coordination de gestion du site. À ce titre, il effectue l'ensemble des opérations de mandatement des charges

communes et gère, pour le compte de la communauté administrative du site, les différents contrats d'infrastructure.

Les locaux propres du CAI attendent la mise en œuvre de la dernière phase de réhabilitation. La mise en conformité du second étage reste à réaliser, ce qui devrait être fait en 2013.

Budget de fonctionnement

Fluides et fournitures	60002
Contrats	21605
Nettoyage	61921
Documentation	101072
Loyer budgétaire	134100
Remboursement MAD	28077
Autres charges	9451
TOTAL	416228

Budget de fonctionnement maîtrisé

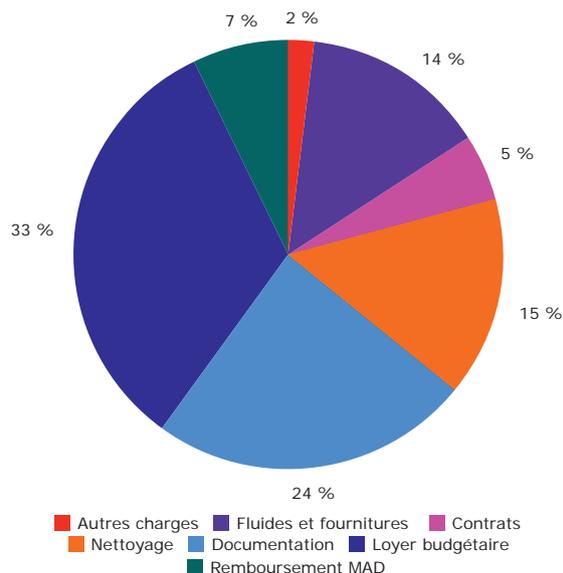
Le fonctionnement du CAI représente une charge de 416228 € dont 68406 € de dépenses refacturées soit une charge nette de 350883 €.

Le fonctionnement du CAI en 2012 s'établit à 213406 € hors loyer budgétaire (imposé depuis 2012). Il faut rapprocher ce chiffre du budget de fonctionnement des anciens centres CIRA (environ 950000 €).

Par rapport à 2011, le coût des fluides a augmenté sensiblement (22 %) en raison des prix et du nombre croissant d'agents sur site. Pour le reste des charges, l'augmentation reste mesurée (+3 %).

Le taux d'exécution budgétaire en 2012 pour le CAI s'établit à 94,77 %.

Charge de fonctionnement



Le budget d'investissement

Le centre ne dispose pas d'un budget d'investissement. Les opérations patrimoniales sont réalisées par le département maintenance et le département des moyens généraux de la DILA.



Les indicateurs d'activité

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

INDICATEURS	OBJECTIFS 2012	RÉALISÉS 2012
Volume des appels entrants	400 000	358 017
Taux de service	85 %	82.96 %
Durée moyenne des appels	6'08	6'00
Durée moyenne d'attente	5'18	6'00

Avec un taux moyen de service de près de 83 %, le centre enregistre sa meilleure performance. Elle se confirme par les durées moyennes d'attente et de traitement d'appels qui sont conformes aux objectifs ambitieux fixés par la DILA.

La formation

Outil indispensable de qualité et de développement, le plan de formation du CAI a été établi sur la base d'un recensement des besoins et un suivi personnalisé des actions. Les personnels du centre bénéficient de formations « métier » organisées sur site et généralement sans interruption de service. Ils peuvent également recourir aux actions de formation des ministères selon les besoins.

Les formations sont organisées en concertation avec les partenaires institutionnels dont l'INTEFP pour le secteur Travail, le CVRH Lorraine du MEEDDTL pour le secteur Logement-Urbanisme-Environnement, la préfecture de région pour le secteur Intérieur et l'École des greffes pour le secteur Justice.

Un numéro unique* pour :

- une réponse immédiate et complète, sans se déplacer
- des explications simples sur les procédures administratives
- aller à l'essentiel pour faciliter vos démarches au quotidien

NOMBRE total actions de formation	NOMBRE jours cumulés de formation	NOMBRE cumulé d'agents ayant participé aux formations	NOMBRE jours de formation métier effectués au CAI
104	207	596	32

Les projets de gestion

La modernisation

Le basculement sur la technologie VOIP a été achevé en 2012. Le département de l'informatique et des télécommunications de la DILA a renforcé les liaisons avec le centre, permettant ainsi d'optimiser l'utilisation des ressources délocalisées de Metz dans le réseau DILA. Ces évolutions ont autorisé une prise en charge complète de la téléphonie par l'informatique, un renforcement des sécurités informatiques et une réduction des coûts de fonctionnement.

Les relations interministérielles

Le CAI a mis en place un réseau de partenaires au sein de l'administration territoriale de l'État marquant la volonté d'échanges interministériels et interdépartementaux. Les formations du CAI sont ouvertes aux personnels des autres administrations. Les ressources matérielles et les actions ont été déclarées dans le domaine interministériel de la formation des agents de l'État. Le centre héberge, dans ses installations informatiques, des équipements du ministère de la Justice.

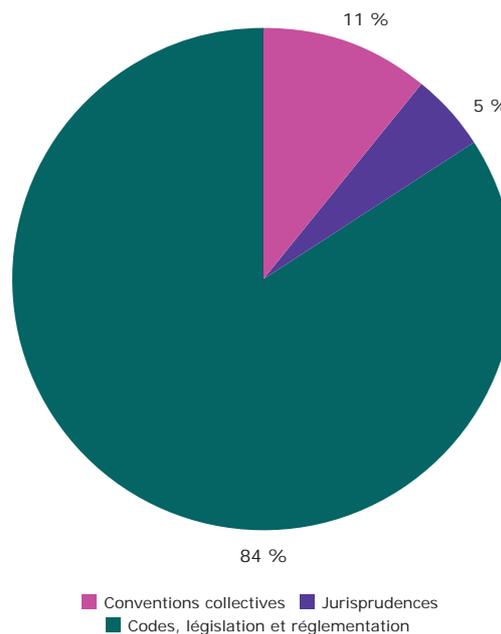
Les préfectures

Initié depuis trois ans, le projet Préfecture a pris une dimension importante avec le raccordement des standards de 17 préfectures avec le 3939. Ce partenariat induit près de 1 000 appels quotidiens sur le 3939. Les appels traités par le secteur Intérieur pour le compte de ces préfectures représentent 42 % du total des appels traités en moyenne sur l'année 2012.

Les actions externes

Sous l'impulsion du département de la communication de la DILA, le CAI participe régulièrement à des actions de communication externes. C'est ainsi qu'il a été sollicité pour des interventions sur les radios nationales (France Info, Europe 1).

Le centre apporte également sa contribution dans le domaine éditorial puisqu'il participe au Salon du Livre de Metz (25 000 visiteurs) et gère une bibliothèque de présentation permanente des productions de la DILA.



SITES Internet	NOMBRE DE VISITES			NOMBRE DE PAGES VUES		
	2012	2011	%	2012	2011	%
<i>service-public</i>	143492497	94473542	51,89 %	444786047	251708271	76,71 %
<i>legifrance</i>	82597425	70798021	16,67 %	531476288	524844924	1,26 %
dont <i>circulaires</i>	793319	725638	9,33 %	3062574	3829254	- 20,02 %
<i>vie-publique</i>	7560950	6334870	19,35 %	16993247	16019517	6,08 %
<i>journal-officiel</i>	5103693	4784851	6,66 %	17619352	16388373	7,51 %
<i>ladocumentation française</i>	4669521	6876249	- 32,09 %	12727149	19066118	- 33,25 %
<i>boamp</i>	3040822	3263871	- 6,83 %	36162962	39553615	- 8,57 %
<i>bodacc</i>	1597736	968569	64,96 %	12172047	5464630	122,74 %
dila. premier-ministre	146342	133625	9,52 %	267320	239582	11,58 %
info-financiere	82185	119431	-31,19 %	348525	422140	-17,44 %
TOTAL	248291171	187753029	32,24 %	1072552937	873707170	22,76 %

MOBILES	NOMBRE de visites	
	2012	2011
<i>m.service-public</i>	2259091	129368
<i>legimobile</i>	1383491	463171
<i>boamp</i> (avril 2012)	61588	-
TOTAL	3704170	592539

NOMBRE de pages vues	
2012	2011
3107949	225544
4819482	1349323
453374	-
8380805	1574867

L'ÉDITION PUBLIQUE

Les publications

Éditeur de ses propres périodiques et collections

Tout en poursuivant une production fournie sur les grandes thématiques de l'actualité française, européenne et internationale – une centaine de titres de périodiques et d'ouvrages en compte propre pour un chiffre d'affaires de plus de 2,26 millions d'euros, le département de l'Édition a mis en œuvre la refonte de l'offre éditoriale sous marque La Documentation française décidée en 2011.

Une offre éditoriale mieux segmentée

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

La nouvelle collection **Doc' en poche** a été le fer de lance de cette stratégie éditoriale rénovée avec le lancement de la série 1 « Entrez dans l'actu ». Tournée résolument vers le grand public, elle adopte une approche simple et concrète des questions d'actualité. 8 titres sont parus en février et mars 2012, traitant des grands enjeux de la campagne présidentielle : fiscalité, immigration, mondialisation, nucléaire...

La série 2 « Place au débat », avec deux titres en octobre, le premier sur la réforme des retraites et le

second sur le développement durable, présente, avec un degré de complexité plus important, de grands thèmes du débat public.

La série 3 « Regard d'expert » proposera début 2013 ses deux premiers titres consacrés à la criminalité en France et une édition de poche de l'ouvrage, « La face cachée de Harvard », salué par la presse pour son intérêt et son originalité.

Au total avec 12 titres en 2012, plus de 21 300 exemplaires vendus dont 4 000 pour le volume rédigé en interne « Les données clés du débat présidentiel », le chiffre d'affaires de 79 000 euros est conforme à l'objectif fixé pour cette première année.

Clarification thématique également avec la création de deux hors séries annuels de *Problèmes économiques* « Comprendre l'économie française » et « Les crises » vendus respectivement à 3 000 et 2 000 exemplaires en quelques semaines.

Une bonne tenue des périodiques

Bénéficiant d'une nouvelle maquette enrichie par une infographie, les quatre périodiques qui constituent désormais l'offre éditoriale propre ont conservé leurs portefeuilles d'abonnés (plus de 15 000 abonnés pour 931 000 euros de chiffres d'affaires) et amélioré leurs ventes au numéro (plus de 70 000 exemplaires grâce au développement de la vente en kiosque), à l'exception de la *Documentation photographique*, qui reste cependant la première publication de La Documentation française avec une

diffusion payante totale de 575 000 euros. Toutes ces revues feront l'objet d'une diffusion numérique au premier semestre 2013.

Les ventes au numéro ont connu quelques beaux succès :

- avec les *Cahiers français* : 3 000 exemplaires pour le dossier « Pays riches, États pauvres », 2 500 exemplaires pour « L'école en crise ? » ;
- avec la *Documentation photographique* : les numéros sur la « Géographie des conflits » (2 300 ventes) ont dépassé ou approché les 2 000 exemplaires en vente au numéro de « Le nazisme : une idéologie en actes » ;
- avec *Questions internationales* : « L'humanitaire », « Le printemps arabe » ou encore « le Sahel en crises » ont été des thèmes porteurs (plus de 1 500 ventes au numéro) ;
- avec *Problèmes économiques*, une large place a été accordée à « La crise de la zone euro », au « Déclin industriel » ou encore aux « Classes moyennes dans les pays émergents » avec une bonne régularité autour de 1 000 ventes au titre (librairie + kiosque).

Les collections : un recul conjoncturel

Les collections affichent un recul moyen de 20 % de leur chiffre d'affaires, pénalisées par les difficultés techniques qui ont perturbé tout au long de l'année le site de vente en ligne de La Documentation française. Ainsi, les fortes progressions de l'année 2011 enregistrées pour *Formation Administration Concours*, *Réflexe Europe* ou *Documents d'études* ont été effacées en 2012. Les annuaires *Mondes émergents*, la collection des *Études* et celle des *Notices* ont été également affectés. Retenons cependant certains titres qui ont tiré leur épingle du jeu à l'instar de l'édition 2012 des « Fiches concours » (FAC, plus 3 500 ventes), du « Droit public » (FAC, 2 500 ventes) ou encore de la 2^e édition de « L'Euro est-il un échec ? » (*Réflexe Europe*, série Débats, 1 200 ventes).

Si on met à part *Doc' en poche* qui n'existait pas en 2011 (voir *supra*), seule la collection *Découverte de la vie publique*, après une année blanche (absence de parution en 2011) retrouve le chemin de la croissance (+ 17 %) avec la nomination d'une nouvelle responsable et le beau succès de la 6^e édition des « Collectivités territoriales » (3 000 ventes).

Après Bonne année la France, une histoire des vœux présidentiels sous la Ve république parue fin 2011, L'Écho des lois paru en novembre 2012 est une édition de fin d'année sous la marque La Documentation française. Du parchemin à internet, ce « beau livre » retrace l'histoire inédite de la publication et des supports de diffusion de la loi, du Moyen Âge au Journal officiel d'aujourd'hui. Une abondante iconographie – tambour de ville, crieur public, lit de justice... –, vient illustrer les propos des sept spécialistes qui ont apporté leur contribution à cet Écho des lois.

Les « Mercredis de La Documentation française »

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

Quatre conférences ont complété en 2012 le cycle lancé en octobre 2009 :

- « France-Chine : Quels partenariats ? » le 28 mars 2012, en présence de Deng Li, ministre près l'ambassade de Chine en France, avec la participation de Benoît Guidée, sous-directeur Extrême-Orient à la direction Asie du MAEE, Jean-François Di Meglio, président de l'Asia centre, et Jean-Paul Tchang, économiste, rédacteur en chef de la Lettre de Chine.

– « *Quel avenir pour la presse ?* » le 26 septembre 2012, avec Alain Beuve-Mery, président de la société des rédacteurs du Monde, Bruno Hocquart de Turtot, directeur du syndicat de la presse hebdomadaire régionale, Laurent Joffrin, directeur du *Nouvel Observateur*, Rémy Le Champion, maître de conférences à l'université Panthéon-Assas Paris 2, et Dominique Payette, professeure à l'université Laval de Québec.

– « *Quelle école pour demain ?* » le 24 octobre 2012, avec Anne Coffinier, directrice générale de la Fondation pour l'école, Georges Felouzis, sociologue, professeur à l'université de Genève, Augustin d'Humières, professeur de lettres classiques, président de l'association *Mêtis*, et Antoine Prost, professeur émérite à l'université Paris I.

– « *La France veut-elle être compétitive ?* » le 19 décembre 2012, en présence de Louis Gallois, Commissaire général à l'investissement, avec la participation de Nicolas Baverez, économiste et historien, Maxime Didier, président de b2s, Henri Lachmann, président du conseil de surveillance de *Schneider Electric*, et Augustin Landier, chercheur à l'École d'économie de Toulouse (TSE).

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

La formation en ligne : une diversification de l'offre

Avec un chiffre d'affaires de 704 155 euros TTC, l'activité de formation en ligne affiche un recul de 18,7 % par rapport à 2011. Ce recul s'explique par la baisse importante des ventes des préparations aux concours Sciences Po (– 150 859 € TTC) du fait, à la fois, d'une concurrence accrue et surtout de la profonde réforme des modalités de sélection (dates des concours avancées, nouvelles épreuves annoncées tardivement) qui ont dérouter de nombreux candidats.

Ce recul masque les bonnes performances des autres préparations en ligne, notamment les préparations aux concours administratifs : préparation attaché territorial (+ 23 800 €, soit une hausse de 44 %),

fiches concours « spécial principalat » (7900 € soit + 95 %) et le lancement réussi de la préparation attaché territorial principal.

Cette année est marquée par une grande diversification de l'offre : outre les préparations en ligne aux concours, des modules de formation continue ont été lancés : module RAEP entièrement coaché, module « Droit et grands enjeux du monde contemporain » commandé par le ministère de l'éducation nationale (50 000 euros) ; ou sont en préparation : module « Expression écrite », module « Initiation à la légistique » à la demande du secrétariat général du Gouvernement.

La formation en ligne a proposé, en soutien à la *Documentation photographique* pour la modernisation de son offre, la mise en ligne de ses projetables (2500 clients bénéficient actuellement de ce service).

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

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

Les missions

En permettant à de nombreux ouvrages issus de l'administration d'exister sur le marché de l'édition (en librairie ou e-librairie, par correspondance, etc.), la DILA remplit les missions de service public



qui lui ont été fixées : édition, diffusion de la pensée publique et vulgarisation. Elle consolide la marque La Documentation française dans une très bonne position d'éditeur public de référence.

Très investie dans ses responsabilités, elle développe sa fonction de conseil éditorial en engageant les ministères et les autres organismes publics de toute nature (établissements publics, centres de recherche...) à expliciter les problématiques permettant à un plus large public de mieux comprendre les débats en cours, notamment sous la forme d'ouvrages au format de poche ou de guides pratiques.

Le contexte

Dans un contexte toujours marqué par l'intensification de la concurrence des éditeurs privés sur certains segments de marché et de l'Internet, par la stagnation du marché du livre et dans un contexte de restrictions budgétaires et de changements institutionnels, son rôle a encore été en 2012 d'accompagner et d'orienter les projets d'édition des administrations afin de leur trouver une place – assortie d'un équilibre commercial et financier – sur le marché.

Le développement

En 2012, elle a renforcé et multiplié ses partenariats avec les administrations, en répondant dans les meilleures conditions en terme de délais, de coûts, d'accompagnement éditorial et commercial à l'ensemble de leurs demandes qu'elle anticipe également par le développement de contacts plus en amont. Elle a fait connaître toutes ses potentialités dans le contexte de l'essor progressif du marché de l'édition numérique et multisupport.

Ont rejoint le catalogue des partenaires : le Fonds stratégique d'investissement (Pour un nouveau regard sur le Mittelstand) et l'ICADE, filiales de la Caisse des dépôts (Les défis territoriaux face au vieillissement), l'INJEP (Une jeunesse différente ? et Inégalités entre jeunes sur fond de crise), l'INHESJ (les Cahiers de

la sécurité désormais édités depuis mars 2012), la DGME (Vers un état optimal), l'Autorité de la sécurité nucléaire (Une longue marche vers l'indépendance et la transparence).

Le Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne de la Région Ile-de-France (CIGPC) a renouvelé sa confiance à La Documentation française en confiant à la DILA, pour une nouvelle période de cinq ans, une délégation de service public pour l'édition et la diffusion de ses publications : le mensuel Informations administratives et juridiques, le Répertoire des carrières territoriales qui a fait l'objet de trois mises à jour, le Recueil de jurisprudence administrative applicable aux agents territoriaux pour une nouvelle édition. S'agissant des « Annales corrigées », onze titres ont vu le jour.

Oseo a poursuivi son partenariat avec la DILA, dans le cadre d'un appel d'offres passé cette année, pour l'édition de son rapport annuel PME en France et de la collection « Regards sur les PME » qui a fait l'objet d'une nouvelle maquette.

Les grandes tendances des résultats 2012

L'activité d'éditeur délégué pour le compte des administrations a connu une légère augmentation du nombre d'ouvrages édités : 177 contre 167 en 2011, une baisse tendancielle de numéros de périodiques édités : 35 contre 41 en 2011. Le nombre de versions numériques complémentaires pour le compte de tiers a pour sa part augmenté : 26 contre 15 en 2011. L'activité s'est aussi recentrée sur l'édition proprement dite : 25 dépliants, brochures et affiches non vendues contre 56 en 2011.

À noter l'événement historique de l'année : l'élection du nouveau président de la République, s'est accompagnée de la publication, sous la marque La Documentation française, du portrait officiel réalisé par le photographe Raymond Depardon sous forme d'affiches et également de cartes postales.

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

Les publications éditées par La Documentation française en 2012 pour le compte de partenaires administratifs ont été nombreuses. Le tableau ci-dessous présente l'essentiel de l'activité.

LES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS	
Centre d'analyse stratégique (CAS)	11 nouveaux titres de la collection « Rapports et documents » : Aider les parents à être parents Des technologies compétitives au service du développement durable Le dispositif médical innovant Les aides publiques dommageables à la biodiversité La croissance de demain Les instruments économiques au service du climat Trajectoires 2020-2050: vers une économie sobre en carbone Les nouvelles mobilités dans les territoires périurbains et ruraux Les secteurs de la nouvelle croissance : une projection à l'horizon 2030 L'impact des TIC sur les conditions de travail Politique de la ville - Perspectives françaises et ouvertures internationales
Comité d'histoire de l'École nationale de l'Administration	1 titre dans la collection « Cahiers pour une histoire de l'ÉNA » : Hommage à Michel Debré et à la promotion France-combattante
Commission nationale consultative des Droits de l'Homme	1 rapport annuel : version française et version anglaise : La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie – année 2011
Conseil d'analyse économique (CAE)	1 rapport format poche : Quelles leçons de la crise pour les banques centrales ? 2 nouveaux rapports : La protection du consommateur, rationalité limitée et régulation Les mutations du marché du travail allemand
Conseil d'État	1 titre dans la nouvelle collection « Histoire et mémoire » : Conférences Vincent Wright Rapport public 2012 (2 volumes) 2 titres dans la collection « Droits et Débats » : – La valorisation économique des propriétés des personnes publiques – Les développements de la médiation 1 titre de l'organisme rattaché AIHJA (Hautes juridictions administratives) : rapport annuel 2011
Conseil d'orientation des retraites (COR)	Un ouvrage : Les jeunes et la retraite (Actes de colloque)

Conseil supérieur de la Magistrature	Rapport d'activité 2011
CNIL, C.N.C.C.F.P., CPCSPR	Rapports d'activité
Cour des comptes	<p>21 titres (rapports annuels, rapports financiers, Sécurité sociale, 15 rapports publics thématiques)</p> <p>Rattachés à la Cour des comptes, 1 titre pour le Conseil des prélèvements obligatoires (CPO), le rapport annuel des SPRD (Droits des auteurs et artistes interprètes)</p> <p>3 titres du Comité d'Histoire de la Cour des Comptes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Philippe Séguin à la Cour des comptes - un ouvrage illustré Le palais Cambon - La Cour des comptes et le baron Haussmann
Cour de Cassation	Rapport annuel : Le risque
MIVILUDES	<p>2 rapports :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir déceler les dérives sectaires dans la formation professionnelle - Santé et dérives sectaires
MILDT	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête patrimoniale V2 - Repères pour une politique de prévention des risques liés à la consommation de drogues

La collaboration avec les différents ministères	
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie	<p>Direction générale des finances publiques (DGFIP) : 1 nomenclature actualisée M14 2012</p> <p>Direction des affaires juridiques (DAJ) : Vademecum des aides d'État - 4^e édition 2012</p> <p>L'Agent Judiciaire de l'État</p> <p>DGME : Vers l'État optimal</p> <p>Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 rapports annuels sur la Fonction publique - La gestion des âges de la vie dans la fonction publique (rapports officiels)
Ministère de la défense et des anciens combattants	1 titre pour le AA-CHEAR : La défense dans un monde en mutation
Ministère de la justice	Annuaire statistique de la Justice - édition 2011-2012

Ministère de l'éco- logie, du dévelop- pement durable des transports et du loge- ment ; Ministère de l'équipement	1 cahier d'Habitats : Directive Oiseaux 1 Rapport officiel : Bien vieillir demain PRÉDIT : 3 titres - La ville cohérente - Pollution de l'air et transports terrestres - Urban logistic spaces Mission Navigation de plaisance: le Livret du candidat à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur a fait l'objet d'un retraitage à 80000 exemplaires ONERC : 2 titres - L'adaptation de la France au changement climatique - Les outre-mer face au défi du changement climatique DSCR : Bilan annuel de la sécurité routière ; la conduite ; des livrets d'appren- tissage et des dépliants, affiches et flyers
Ministère de l'agricul- ture et de la pêche	Le monde agricole en tendances
DATAR	Collection « Territoire 2040 » n° 5 et 6 Collection « Travaux » n° 15 : Géographie de l'innovation en Europe N°16 : Quelles métropoles en Europe ? Des villes en réseaux Rapport de l'Observatoire des territoires 2011 : Dynamiques, interdépendance et cohésion des territoires
Ministère de la culture et de la communication	DEPS : Les chiffres clés et les mini clés de la Culture Comité d'histoire : 2 titres - Histoire administrative du ministère de la culture et de la communication 1959-2012 - La naissance des politiques culturelles et les rencontres d'Avignon Cerlis\Direction générale des Patrimoines : 3 titres dans la collection « Musées-Mondes » : - Lieux de mémoire, musées d'histoire - Traité d'expologie - Voyage au musée du quai Branly
Ministère de l'éducation nationale	Rapport du médiateur de l'Éducation nationale. Rapport 2011 de l'IGEN/IGAENR OVE-CNOUS : 2 titres dans la collection « Études & recherches » : - La face cachée de Harvard - Les mobilités étudiantes

Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, solidarités et cohésion sociale	DREES (Direction de la recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques) : – Revue française des Affaires sociales : « Politiques sociales locales » ; « Droit européen et droits sociaux » 1 Rapport officiel : Mise en œuvre de la politique nationale en faveur des personnes handicapées Rapport du Conseil national consultatif des personnes handicapées 2012 DICOM (Délégation à l'information et à la communication) :
	Collection « Transparences » : Les institutions représentatives du personnel (6 ^e édition)
	Collection « Les indispensables » : Guide pratique du droit du travail (12 ^e édition) ; L'emploi des personnes handicapées (4 ^e édition) ; Guide pratique de la formation professionnelle (2 ^e édition) ; Collection « Les indispensables jeunes » : Stage en entreprise (5 ^e édition)
	« Travailler mieux » : Accidents du travail et maladies professionnelles (2 ^e édition) ; Maîtriser les risques professionnels (2 ^e édition)
	DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : revue Travail et Emploi, 4 numéros
	Haut Conseil santé publique : trois collections d'ouvrages, avec les parutions des titres suivants :
	– Évaluation du plan cancer à mi-parcours 2009-2013
	– La santé en France et en Europe : convergences et contrastes
	– Pour une politique globale et intégrée de sécurité des patients
	– Revue Les actualités et dossiers en santé publique, 6 numéros/an
Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration	1 Rapport officiel : Livre blanc sur la sécurité publique Les orientations de la politique de l'immigration et de l'intégration. Rapport 2011
Direction générale de la Police nationale	Police nationale : protocole et usages
Préfecture de police de Paris	Revue Liaisons, 2 numéros dont le numéro spécial sur les 50 ans de la Crim'

Service central de la prévention de la corruption	Rapport annuel
Ministère des affaires étrangères et européennes	Pour l'Assemblée des Français de l'étranger: Répertoire de l'Assemblée des Français de l'étranger ; Rapport du Directeur des Français de l'étranger La France en Amérique latine et Caraïbes
	Pour la Direction de la Coopération de Sécurité et de Défense : Revue Partenaires Sécurité Défense (3 fois par an), Méthode d'apprentissage du français ; Guide pédagogique accompagnant la méthode d'apprentissage du français

LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS	
AFHJ	La Résistance dans la pratique judiciaire: 1940-1944 (coll. <i>Histoire de la justice</i> . – Titre n°22)
AMF	Marchés financiers: principes directeurs issus de la jurisprudence 2003-2011
ASN (Autorité de sûreté nucléaire)	Une longue marche vers l'indépendance et la transparence
Autorité de la concurrence/Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques	Rapport annuel 2011 de l'Autorité de la concurrence Guide d'évaluation de l'impact concurrentiel de projets de textes normatifs Version anglaise du Guide d'évaluation de l'impact concurrentiel de projets de textes normatifs Recueil des obligations déontologiques des opérateurs de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques Les ventes publiques en France. Rapport d'activité 2011
CERIC	La « guerre préventive » et l'évolution du droit international public
Caisse des Dépôts et consignations	Les Assises nationales du financement du long terme
CIG petite couronne	Nouvelle édition du <i>Recueil de jurisprudence administrative applicable aux agents territoriaux</i> <i>Répertoire des carrières territoriales</i> (mises à jour des trois volumes) Mensuel « <i>Informations administratives et juridiques</i> » 11 titres parus dans la collection des « <i>Annales corrigées</i> »
CCNE	Éthique et recherche biomédicale. – Rapport 2011

Cité nationale de l'histoire de l'immigration	1 titre collection « <i>Le Point sur</i> » : Immigration algérienne et guerre d'indépendance
FNEP	Je sens, tu ressens, nous sommes
FSI	Pour un nouveau regard sur le Mittelstand
IRSEM (Institut de recherche stratégique de l'École militaire)	2 titres dans la collection « Champs de Mars » – <i>La place et le rôle des armées dans le monde arabe contemporain</i> (n° 23) – <i>Des défis contemporains de l'action stratégique</i> (n° 24)
INHESJ	<i>Les Cahiers de la sécurité</i> (trimestriel) <i>La criminalité en France</i>
INJEP	<i>Une jeunesse différente ?</i> <i>Inégalités entre jeunes sur fond de crise</i>
HCI (Haut conseil à l'intégration)	<i>Laïcité dans la fonction publique</i> <i>Pour une pédagogie de la laïcité à l'école</i> <i>Investir dans les associations pour réussir l'intégration</i>
HCEAC (Haut conseil à l'éducation artistique et culturelle)	<i>L'art à l'école. Réconcilier le sensé et le sensible</i>
ODIS	Gouvernance, lien social et performance. – Rapport 2012
OSEO	RSE, source de compétitivité pour les PME

Les partenariats

La collection « Récits primordiaux » créée en partenariat avec l'IESR (Institut Européen en sciences des religions), à destination des parents et enseignants, autour des grands mythes et des grandes figures s'est enrichie de deux nouveaux titres : Héraclès et Fondation des villes.

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

Le développement d'édition numérique et multisupport

L'année 2012 a été marquée également par le développement d'éditions numériques :

– 37 versions numériques de titres édités en propre connaissant par ailleurs une version papier (*Questions*

internationales, *Doc' en poche*, *Problèmes économiques*, *Cahiers français*, les projetables pour abonnés à la *Documentation photographique* et le *Médiasig*).
– 26 versions numériques de titres édités pour le compte d'administrations connaissant par ailleurs une version papier (IAJ, RFAS, Travail et emploi, CJFI, Répertoire des carrières territoriales).

En 2012, la Documentation française a édité 334 nouveautés soit 221 ouvrages, 88 titres de périodiques et 25 brochures se répartissant ainsi :

- 97 publications en propre (dont 44 ouvrages et 53 périodiques papier);
 - 237 publications pour le compte des administrations (dont 177 ouvrages, 35 périodiques et 25 brochures).
- En outre, 63 versions numériques complémentaires à des éditions papier.*

PALMARÈS des 20 premiers ouvrages en CA		DATE mise en vente	COLLECTION	CA DU 01/01 au 31/12/12	
Rang	Titre			Quantité	CA
1	Code électoral. – Édition 2012	07/03/2012	Codes Officiels	10 682	146 111,79
2	Restaurateurs, Brochure 5905	31/05/2012	Guides de bonnes pratiques hygiéniques	8 175	113 404,87
3	Médiasig 2012 + 2011 + 2010+ 2009 + 2008 + version internet (les 3 formules)	24/01/2012 09/02/2011 08/02/2011 02/02/2010	DF	2 814	110 852,20
4	Guide du bureau de vote	07/03/2012	DF	5 412	50 133,85
5	Fiches concours 2012	07/02/2012	Formation Administration Concours (FAC)	3 583	47 285,38
6	Guide pratique du droit du travail	14/03/2012 17/03/2011 18/03/2010	Les indispensables	2 446	36 919,66
7	Le droit public	05/01/2012 25/02/2011	Formation Administration Concours (FAC)	2 392	30 272,30
8	Code des marchés publics	18/04/2012	Codes Officiels	1 834	26 558,60
9	Culture générale – Thèmes de société	13/07/2011 07/04/2010	Formation Administration Concours (FAC)	1 844	22 354,41
10	Code forestier	05/12/2012	Codes Officiels	1 035	20 593,91
11	Les collectivités territoriales et la décentralisation – 6 ^e édition	30/12/2011	Découverte de la vie publique	2 832	19 179,43
12	Hôtels, cafés, restaurants – 9 ^e édition	10/10/2012	Conventions collectives	1 619	18 274,25

PALMARÈS des 20 premiers ouvrages en CA		DATE mise en vente	COLLECTION	CA DU 01/01 au 31/12/12	
Rang	Titre			Quantité	CA
13	La note opérationnelle et le cas pratique	09/09/2011	Formation Administration Concours (FAC)	1 399	17 549,64
14	RAEP : construire et défendre le dossier	22/03/2012	Formation Administration Concours (FAC)	1 452	17 240,30
15	Industrie du pétrole	24/05/2011	Conventions collectives	1 242	16 798,86
16	Préparer les concours européens, volume 1 – Les tests de présélection	18/03/2011	Formation Administration Concours (FAC)	1 474	16 654,98
17	Géographie des conflits	09/03/2012	<i>La Documentation Photographique</i> , les dossiers	2 299	16 583,66
18	Transports routiers et activités auxiliaires du transport	03/01/2012	Conventions collectives	703	16 440,66
19	Entreprises de prévention et de sécurité	14/10/2010	Conventions collectives	990	16 046,54
20	Finances publiques	08/07/2011	Les Notices	1 045	15 873,66

La Bibliothèque des rapports publics (BRP)

En 2012, la BRP a enregistré une hausse de 2,4 % par rapport à 2011, avec plus de 1 100 000 téléchargements de rapports. Les rapports les plus téléchargés sont : le rapport de l'Inspection générale des

affaires sociales sur les établissements et services pour personnes handicapées, le rapport annuel 2012 du Conseil d'État sur les agences, ainsi que le rapport annuel 2012 de la Cour des comptes.

Comme en 2011, plus de 700 nouveaux rapports publics ont été mis en ligne. Fin 2012, 8 701 rapports sont disponibles dans la BRP, dont la Lettre d'information compte 28 624 abonnés.

La presse et le travail avec les partenaires et les administrations

Le service de presse de la DILA travaille en collaboration avec les services de communication des partenaires : mise en ligne de leurs communiqués de presse sur www.ladocumentationfrancaise.fr et échange de fichiers presse notamment. Ce fut le cas par exemple pour :

Le FSI (Fonds stratégique d'investissement) à l'occasion de la publication du rapport « Pour un regard sur le Mittelstand » a organisé un déjeuner de presse le 10 octobre 2012. 27 journalistes de la presse économique et sociale étaient présents, dont plusieurs de la presse allemande. 19 citations (dont 10 articles, 3 brèves et 1 émission) ont été reçues à la suite de cette opération. La FNEP (Fondation nationale Entreprise et Performance) à l'occasion de la publication de son rapport 2011 « Je sens, tu ressens, nous sommes ... » a organisé un événement presse le 28 septembre 2012. 10 journalistes spécialisés sur les ressources humaines et le management étaient présents. 9 citations (dont 5 articles et 4 brèves) ont été reçues à la suite de cette opération.

Le service de presse a également organisé, en présence de Christian Robin, auteur de l'Étude « Les livres dans l'univers numérique » au Salon du Livre. Le 17 mars 2012, il a débattu avec Nicolas Garry, directeur du site actualites.com. Une soixantaine de personnes étaient présentes.

Le Secrétariat du COEPIA : organisation, soutien, veille

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) placé sous

l'autorité du Président Michel Pinault, président de section au Conseil d'État, a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010. Son vice-Président est Olivier Cazenave, conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des comptes et ancien directeur de la Documentation française ; il préside la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers ».

Placé auprès du Premier ministre, le COEPIA compte trente membres représentant des administrations publiques ou des organisations professionnelles. Il exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratif, et 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. Les travaux sont organisés dans le cadre de trois formations spécialisées : « qualité de l'information administrative des usagers », « mise à disposition et valorisation des données publiques » et « politiques de l'édition publique ». Une quatrième formation spécialisée a été créée au sein du COEPIA par le décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011 pour rendre un avis au Premier ministre sur la liste des informations publiques dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance. Hormis pour cette dernière dont le rythme dépend des saisines, chaque formation tient une dizaine de réunions par an ayant pour objet de préparer des projets de recommandations et avis qui sont soumis en réunion plénière du COEPIA et présentés au Premier ministre.

Conformément au décret n° 2010-31 instituant la DILA, il s'agit d'abord pour le secrétariat de pourvoir à l'organisation de travaux impliquant, outre les 30 membres de la réunion plénière, quelque 70 participants aux travaux des trois principales formations

spécialisées, représentants d'administrations et d'organismes professionnels, et plusieurs dizaines d'acteurs publics et privés auditionnés sur les différentes questions examinées. Pour l'année 2012, 26 réunions ont ainsi été préparées (invitations, travaux et contacts préparatoires, documents, relevés de conclusions, etc.).

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, notamment le rapport annuel au Premier ministre.

En 2012, le COEPIA a notamment émis des recommandations concernant l'amélioration du renseignement administratif des usagers par téléphone, le renforcement de l'efficacité des activités de publication des administrations de l'État (la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 en est directement issue) ou encore la mise à disposition des données publiques d'adresses par les services publics.

Après trois ans d'existence, la reconnaissance du rôle du COEPIA dans ses champs de compétence a parallèlement renforcé l'importance de l'animation du réseau des participants à ses travaux et des contacts sans cesse plus nombreux qui sont noués. Outre la page COEPIA du site gouvernement.fr, une lettre d'information numérique mensuelle permet désormais de mieux faire connaître les travaux du COEPIA et l'actualité dans ces domaines à plusieurs milliers d'interlocuteurs. Le secrétariat assure le suivi des relations avec les membres, notamment le SGG, les secrétariats généraux des ministères et les responsables des groupements professionnels.

Ainsi que l'a souligné le Premier ministre en réponse à une question parlementaire (J.O. du 19/02/2013), « cette enceinte a rapidement su trouver sa place comme un lieu adapté pour favoriser les échanges entre acteurs concernés autour des bonnes pratiques et mettre en avant des pistes concrètes et partagées pour améliorer l'efficacité de l'action de l'État et la qualité des services rendus aux usagers dans le domaine de l'information publique. Ses travaux sont destinés à éclairer durablement le Gouvernement dans des champs d'action qui nécessitent une réflexion sur le moyen terme. »



La documentation

Avant un rappel des principaux indicateurs d'activité relatifs à la documentation, il convient de s'attarder sur les grands dossiers de l'année 2012.



Le Centre de documentation au cœur du futur réseau documentaire des services du Premier ministre

Le deuxième semestre 2012 a été marqué par la reprise de la réflexion sur la mutualisation des ressources documentaires dans les services du Premier ministre. Avec un périmètre plus large que celui retenu pour l'étude de l'année 2011, la mission, demandée par le secrétaire général du gouvernement, s'est attachée, à repérer les sources d'information utilisées ou produites, les pratiques et besoins des services métiers afin de mettre en place un réseau de ressources documentaires. Le Centre de documentation de la DILA, rejoint par des représentants

des différentes activités de l'institution, a participé aux réunions initiées par le groupe de travail responsable du dossier.

La responsabilité de la rubrique «Dossiers» sur ladocumentationfrancaise.fr

Parallèlement, le Centre de documentation, à travers son pôle Produits documentaires en ligne, a assuré la publication mensuelle des dossiers d'actualité sur le site *ladocumentationfrancaise.fr*. Ce sont 11 dossiers (3 sur la France, 2 sur la France et l'Europe et 6 sur l'international) qui sont venus enrichir l'offre gratuite du site, tout en invitant le lecteur à compléter son information par un achat. De prestigieuses signatures ont conforté l'intérêt de ces dossiers en ligne : Michel Rocard, Hubert Védrine ou Patrick Artus ont ainsi accepté de se prêter au jeu de la rubrique «Questions-réponses» sur les thèmes traités.



TITRE DU DOSSIER	PERSONNALITÉS interviewées pour la rubrique « Questions/Réponses »	DATE de mise en ligne	THÈME
L'Arctique, un nouvel Eldorado ?	Michel Rocard	Janvier	International
Les services publics en France et en Europe	Pierre Bauby	Février	France/Europe
L'élection présidentielle française de 2012	Pierre Bréchon	Mars	France
L'énergie nucléaire, un débat français	Paul Reuss	Avril	France
Le printemps arabe : la revanche des sociétés	Frédéric Charillon	Mai	International
Des conflits mondiaux aux multiples facettes	Hubert Védrine	Juin	International
Le système éducatif français en panne	Marie Duru-Bellat	Août	France
L'émergence des BRICS : focus sur l'Afrique du Sud et le Brésil	François Laffargue	Septembre	International
La crise de la dette : une chance pour l'intégration européenne ?	Patrick Artus	Octobre	France/Europe
L'aide humanitaire en questions	Philippe Ryfman	Novembre	International
Russie : une puissance en déclin ou en devenir ?	Françoise Daucé	Décembre	France

La poursuite de la collaboration avec la Bibliothèque nationale de France

Dossier important puisqu'il contribue à la préservation et à la mise en valeur de fonds rares dans le cadre du programme «numérisation des sources juridiques» de la Bibliothèque nationale de France, le processus de numérisation du Journal de l'AEF

(Afrique équatoriale française) s'est poursuivi. Après la phase incontournable du marché, la mise en œuvre de la numérisation a commencé avant l'été et devrait s'achever en 2013. À la phase de tests et de corrections des anomalies des fichiers numérisés succède celle de l'intégration des données dans l'entrepôt OAI, qui doit être moissonnable par la BNF à travers Gallica. Plusieurs services de la DILA contribuent à ce lourd chantier.

L'information du public : des canaux divers

Indicateur historique de l'activité, la fréquentation du public sur place a connu un fléchissement : 9 666 lecteurs en 2012 contre 11 324 en 2011 (- 15 %).

Le public « généraliste », anciennement celui de La Documentation française, composé d'étudiants, d'enseignants et de chercheurs, trouve d'autres sources sur l'Internet, mais apprécie néanmoins d'accéder aux bases de données payantes accessibles sur place.

Cependant, ce constat ne saurait faire oublier l'important volet de l'information dite « à distance », qui comprend les demandes par mél, courrier et téléphone. Principalement axée sur la recherche de textes et d'informations législatives, cette activité est en plein essor et mobilise de nombreux agents. Elle s'est traduite par 6 150 recherches en 2012 et a généré l'envoi de 8 716 photocopies.

Le Centre d'information Europe Direct : un label renouvelé pour 5 ans

Le Centre d'information Europe Direct (CIED) a multiplié les actions, publications et manifestations pour répondre à la mission qu'il a reçue de la Commission européenne, moyennant subvention.

- Une page publicitaire sur les ressources de la DILA en matière d'information européenne a été insérée dans les publications maison, soit 150 000 insertions dans 70 fascicules ;

- Membre d'un réseau « L'Europe en Ile-de-France », le CIED a collaboré à la mise en œuvre d'un site web, sous l'égide de la CCI, afin de promouvoir les lieux-ressources sur l'UE. Une carte didactique a été réalisée en commun ;

- Une exposition au 29 quai Voltaire, 75007 Paris, ainsi qu'une rubrique sur les pages du CIED ont promu les présidences semestrielles par un article sur le pays concerné et ses projets pour l'Europe ;

- Le 9 mai fut l'occasion, comme tous les ans, de célébrer l'Europe sur le Parvis de l'Hôtel de ville, en partenariat avec la Maison de l'Europe.

- En novembre, le Centre a organisé un « Petit-déjeuner européen » sur le thème « Les élargissements à l'heure des crises : vers une Europe à plusieurs vitesses ? ». Plus d'une soixantaine de participants ont fait le succès de cette conférence.

Enfin, la DILA a appris en décembre qu'elle demeurerait, après sélection et pour cinq ans supplémentaires (2013-2017), la structure-hôte du seul Centre d'information Europe Direct pour Paris.

La vie du service : principales données

L'information des usagers

- 9 666 lecteurs dans les salles de consultation

- 29 % d'étudiants

- 9 111 recherches effectuées par les lecteurs

- 34 % des recherches sur l'information légale, 18,5 % sur la France, 14,5 % sur les pays et continents et 9,5 sur l'Union européenne

- 6 150 demandes d'information par courrier (846), mél (3 591) et téléphone (1 713)

- 28 003 photocopies en salle et 8 716 pages envoyées par courrier ou Internet

Le fonds et les produits en ligne

- 1 910 ouvrages entrés dans le fonds

- 11 dossiers mis en ligne

- 750 brèves rédigées pour la rubrique « Chronologie internationale » du site *ladocumentationfrancaise.fr*

Événements et faits marquants

- Forte implication dans la conception de l'exposition « Le Journal officiel et vous », pour les Rencontres des Acteurs publics au CESE

- Promotion du fonds documentaire à plusieurs groupes de documentalistes et certains participants du « Petit déjeuner européen » de novembre

- Transfert d'une partie du fonds ancien (2 000 mètres linéaires) chez un stockeur extérieur

Le service bibliographique

Une centaine de listes bibliographiques ont été réalisées cette année par le service bibliographique (service intégré au département de la communication) à l'occasion notamment des Mercredis de la DF (La compétitivité, l'avenir de la presse, l'école de demain, les partenariats franco-chinois), pour la rubrique «Ouvrages, revues et rapports» des Dossiers d'actualité (les présidentielles, le nucléaire, la Russie, les BRICS, l'Amérique latine, la santé...), ainsi que pour différents partenariats, manifestations ou autres événements.

Une sélection bibliographique de titres récents a été établie après les élections présidentielles à l'intention de chacun des nouveaux ministres lors de leur nomination et selon leur domaine d'activité. Chaque liste était accompagnée de l'envoi de deux titres récents de la DILA.

1 430 recherches ont été menées à la suite d'appels ou de méls émanant d'un public traditionnel d'enseignants, d'étudiants, de fonctionnaires ou de documentalistes.

Les élections et la crise ont été les deux thèmes vedettes de l'année ainsi que l'enseignement, la mondialisation, la géostratégie, l'action humanitaire, le logement social et toujours les concours administratifs.

L'imprimerie

La stratégie établie par la direction depuis 2008 est le fil conducteur de la modernisation de l'imprimerie. Elle revient à développer l'activité «labour» en tenant compte du contexte et des particularités d'un outil industriel au sein d'une administration centrale. 2012 a été l'année de transition avec l'aboutissement d'un investissement important sur la chaîne graphique pour proposer un service de qualité adapté à la demande.

Elle a également initié la démonstration du savoir faire de l'imprimerie avec les premiers travaux d'impression sur la rotative quadrichromie et l'obtention de la norme ISO 14001 qui confirme l'objectif du développement de l'activité comme industriel responsable.

Moments clés de 2012

- Janvier: Dématérialisation du BOAMP ce qui représente 900 tonnes de papier économisé
- Mai: signature de la convention bilatérale de prestations de services réciproques offset entre le ministère de la Défense (SPAC) et la DILA
- Juin: impression du portrait officiel du président de la République
- Juillet: dans le cadre de sa politique de développement durable, la DILA obtient la norme ISO 14001
- Octobre: impression du trombinoscope du gouvernement
- Décembre: réalisation des premiers travaux sur le groupe 8 encrages de la rotative

Le réseau interministériel de reprographie

La DILA préside le réseau interministériel de reprographie depuis janvier 2011. En 2012, plusieurs conventions bilatérales ont été élaborées pour faciliter les flux d'échanges de commandes entre les ministères signataires de la convention, notamment avec le Service parisien de soutien de l'administration centrale (SPAC – ministère de la défense) avec lequel la DILA a signé une convention de partenariat, ces deux structures disposant d'une chaîne graphique offset.

Dans la même dynamique, pour offrir un service de qualité aux administrations, la DILA s'est rapprochée de l'antenne du SPAC basée à Tulle et le RIEP du ministère de la justice basé à Melun pour élaborer une convention OFFSET au bénéfice des signataires

du réseau interministériel. Un catalogue pour chacun des sites sera défini en 2013 afin de proposer un large panel de prestations graphiques. Une convention devrait être signée pour le 2^e trimestre 2013.

La démarche commerciale

La direction et le bureau de fabrication ont joué le rôle d'ambassadeurs auprès des administrations en proposant les services de l'imprimerie, des prestations du prépresse jusqu'à celles de l'expédition. Une dizaine de visites sont organisées par an pour présenter les moyens de la DILA, son organisation et les prestations proposées à l'accompagnement d'un projet avec les conseils économiques, techniques et de développement durable.

Les administrations « grands comptes » de l'imprimerie de la DILA pour toutes les prestations graphiques comme de l'édition sont :

<i>Cour des comptes :</i>	<i>42 commandes</i>
<i>CAS :</i>	<i>8 commandes</i>
<i>CESE :</i>	<i>21 commandes</i>
<i>DSCR :</i>	<i>44 commandes</i>
<i>CGIPC :</i>	<i>35 commandes</i>
<i>MAE :</i>	<i>18 commandes</i>

Le catalogue

L'imprimerie de la DILA se positionne sur un marché de brochures, de dépliants et d'affiches avec une réactivité et un service adaptés aux besoins des administrations. À ce jour, la distribution est de plus en plus exigeante et doit faire appel à l'ensemble des solutions de livraisons, de routage ou de colisage.

Tous les efforts sont faits pour que les clients puissent disposer d'une qualité de service conforme à leurs attentes et similaire aux autres fournisseurs du marché (papier, délai, distribution, ...).

La modernisation

Les ressources humaines

Le plan de formation triennal engagé en 2009 permet aux opérateurs de l'atelier expédition finition d'assurer la conduite de l'ensemble du parc machines selon leurs niveaux de qualification.

La démarche qualité

Un comité QUALITE a été lancé en septembre 2012. Il vise à optimiser les processus, à rendre plus efficace les moyens de production, à améliorer la qualité des travaux et des conditions de travail et à réduire les coûts. 7 chantiers dont les lettres de cadrage ont déterminé la feuille de route et les objectifs ont été ouverts. Leurs responsables font participer les acteurs de la chaîne graphique dans le cadre d'une démarche conduite de projet.

Qualité, productivité, coût sont les mots clés de la conduite de ces chantiers.

Liste des chantiers ouverts

Maîtrise de la consommation papier

Élaboration d'un tableau de bord pour la mission IMPRIMERIE dont les domaines de compétences sont la production, la maintenance et le bâtiment

Maîtrise de la qualité d'impression ROTO

Maîtrise de la qualité d'impression FEUILLE

Maîtrise de la qualité du PDF et de l'archivage

Traçabilité des non-conformités

Procédures PRODÉDITIONNAIRES des publications de la marque JO

Par ailleurs, avec le département compétent et dans le cadre du projet de la norme ISO 9001 en 2014, l'ensemble des processus de la chaîne graphique a été décrit.

Matériels et workflows

Le projet d'entreprise engagé en 2008 est sur le point d'aboutir avec la mise en place de moyens adaptés à la nouvelle activité du labeur dont les produits, au contraire de la presse, sont tous très différents dans leur présentation et avec des niveaux d'exigences qualitatives supérieurs.

Le plan triennal d'investissement a conduit à retenir quelques investissements déterminants pour optimiser l'exploitation de nos ressources. Une nouvelle plieuse à margeur à palette permet ainsi d'améliorer les conditions de travail et la productivité de ce poste, apparu avec les nouveaux travaux comme un goulot d'étranglement.

Le stacker à cartouche, poste de la recette de la nouvelle rotative, permet de conditionner les produits semi-finis avant de rejoindre les chaînes de reliure et d'expédition industrielles.



Une banderoleuse intégrée à une chaîne de reliure industrielle permet de proposer un service de qualité tout en optimisant le processus de fabrication.



Enfin, un outil d'échange et de qualité du numérique a été déployé pour améliorer la qualité d'analyse des fichiers numériques, leur archivage et ainsi normaliser leur structure.

Les études d'opportunités

Si les processus des procédés offset feuilles et rotative sont sur le point d'aboutir, la DILA, pour des raisons de réactivité de son service, a étudié la modernisation du processus numérique qui connaissait une rupture de chaîne après l'impression. Les conclusions d'un groupe de travail, validées par la direction, permettront l'installation d'une solution numérique dans un atelier où les moyens de reproduction et de finition assureront la sortie d'une brochure sur une même chaîne industrielle.

L'imprimerie positionnée sur la production des brochures a étudié l'opportunité de proposer une reliure industrielle adaptée à des produits, exigeant une tenue et une durée de vie plus importante. La couture, reliure historiquement appréciée pour les beaux livres et le PUR, technologie s'intégrant dans un processus industriel et ayant une solidité similaire à la couture, sont des pistes de réflexions pour finaliser le parc machine et consolider le catalogue des prestations proposées par la DILA.

L'activité

En 2012, le nombre de commandes a été de 2 344 dont 473 au bénéfice des administrations contre 3293 en 2011. Cette chute des commandes est due exclusivement à la dématérialisation du BOAMP qui comptait, pour ses 3 titres, 760 commandes. En revanche, la progression des commandes des administrations s'est confirmée : + 39 par rapport à 2011.

Processus de fabrication de l'imprimerie DILA

Rotative monochrome

Les publications périodiques « JO » dont les lois et décrets, BODACC, BODMR, débats, BICC,...

Feuilles

Travaux polychromes sur tous types de support, les parutions internes comme « Questions internationales », « Problèmes économiques », « FAC » ; mais aussi au bénéfice des administrations, comme les avis du CESE, rapport de la Cour des comptes, bulletin de la Préfecture de police, dépliants d'information de la DSCR,

Presse numérique monochrome

La majorité des conventions collectives, codes des Journaux officiels et quelques rapports publics.

Le Prépresse

Il est constaté pour la première fois un nombre de pages électroniques supérieur à celui du papier : 858 007 pages publiées dont seulement 244 438 pages papier. Les pages du BOAMP électroniques sont au nombre de 226 870 et représentent 26 % du volume.

Les pages « clients » représente 50 459 pages soit 20 % des pages publiées papier ou 6 % de l'ensemble des pages publiées (électroniques et papiers).

Tout en assurant les travaux sur les publications régaliennes, le secteur prépresse s'est tourné vers

des travaux à forte valeur ajoutée, notamment pour la réalisation de divers documents :

- L'annuaire de l'Intérieur
- Le bilan social de la DSCR
- Les *Récits primordiaux*

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^e groupe. Elles disposent d'un groupe vernis acrylique et d'un sécheur IR. Ces presses bénéficient également du CIP3.
- Parc offset « rotative »
- 2 groupes noir double laize double développement sans sécheur (64 pages)
- 1 groupe 8 encrages double laize double développement avec sécheur UV (32 pages)

99 % des commandes « clients » sont assurées par le seul processus offset feuille.

Le nombre de pages imprimées a diminué fortement avec la dématérialisation du BOAMP : 302 350 en 2012 contre 494 067 en 2011. En revanche, les pages « clients » ont progressé de 32 % pour passer à 105 900 pages (72 800 en 2011).

Les pages tirées, c'est-à-dire le volume associé aux tirages, ont également connu cette chute dans la même proportion : 639 millions contre 1 064 en 2011.

Les pages sous traitées connaissent une diminution de 20 % par rapport à 2011.

L'impression numérique

Parc « numérique »

- 1 presse numérique monochrome continue avec massicot
- 520 de laize et 1 300 copies/mn

285 commandes (228 en 2011 et 245 en 2010) ont été assurées par ce processus (pour rappel : 2 344 commandes pour l'imprimerie).

Le nombre de copies s'élève à 30 millions (23.8 en 2011) soit + 26 %, ce qui est essentiellement dû à la réalisation du *BODACC C* (77 *BODACC C* contre 29 en 2011).

La finition

Parc « brochure »

- 2 encarteuses 4 et 5 margeurs
- 1 chaîne de reliure à chaud hotmelt
- 3 plieuses
- 2 massicots
- 1 pelliculeuse

En 2012, le secteur de la finition a traité 697 248 000 contre 1 404 760 000 pages en 2011, soit une diminution de 50 %.

Si le nombre de pages encartées a connu une forte baisse par la dématérialisation du BOAMP, le nombre de pages dos collées emboîtées (production de brochures) a progressé de 20 % : 899 600 pages (756 000 en 2011).



Les postes de l'atelier peuvent répondre sereinement aux travaux courants grâce au dernier investissement (plieuse à marge à palette) et au processus rotative qui ont corrigé le goulot « pliage » sauf pour des volumes de produits particuliers comme des dépliants à plusieurs centaines de milliers exemplaires.

L'expédition en nombre

Parc « expédition »

- 2 emballeuses 4 margeurs
- Tarifs presse urgente, non urgente, publissimo et lettre

Le nombre d'exemplaires expédiés pour les publications DILA (marques *JO* et *DF*) a diminué de 50 % en 2012, pour atteindre 2 387 000 contre 4 710 000 plis en 2011.

Les expéditions des imprimés de la marque *DF* et autres administrations représentent

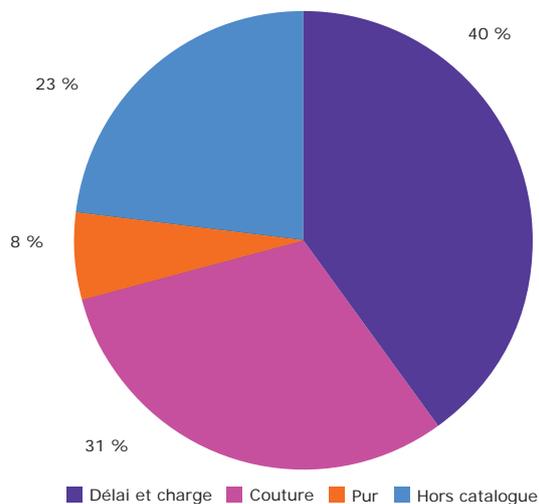
351 000 colis, soit une légère augmentation du volume expédié qui représente 83 tonnes sur un total de 423 tonnes. Cette activité au bénéfice des administrations reste stable, elle leur est proposée lors de leurs commandes de travaux d'impression.

La sous-traitance

- 1 marché d'impression
- 1 marché de Prépresse

Pour des raisons techniques et de charge, la DILA a dû externaliser 162 travaux d'impression contre 221 en 2011 et 28 dossiers de Prépresse contre 46 en 2011. Cela correspond à une dépense de 1 420 000 € pour des prestations d'impression et de finition et 50 000 € de prestations de mise en page et maquette, ces dernières ayant fortement diminuées en 2012.

Il est envisagé de maintenir ce niveau de dépense pour proposer aux administrations diverses solutions dans le domaine de l'impression et ainsi ne pas se limiter au catalogue de l'imprimerie de la DILA. En voici les principales causes :



Les produits hors catalogue (38 commandes contre 66 en 2011)

Ces produits ne sont pas réalisés dans les ateliers de la DILA pour leurs spécificités techniques hors normes DILA et parce que leur productivité ne pourrait être assurée de manière raisonnable :

- projetables réalisés pour le périodique « *Documentation photographique* » ;
- reliure war'o ;
- chemises avec rabat et découpe ;
- carte avec vernis UV sélectif ;
- travaux de tables (collage de CD, insertion de marque page, ...).

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

La reliure cousue (50 commandes contre 64 en 2011)

Encore fortement appréciée et exclusive sur les beaux livres, le développement et le positionnement du PUR devraient rapidement prendre ses parts de marchés.

La reliure PUR (10 commandes)

Le PUR est une reliure fortement conseillée pour son coût et sa tenue à long terme très approchant de la couture.

La charge (65 commandes)

Le transfert de plusieurs dossiers sur la rotative réalisés à ce jour sur les presses feuilles permettra de réaliser de nouveaux travaux. Cette cause correspond à une dépense de 450 000 €.

La consommation papier

Feuilles

La consommation en 2012 a été de 581 tonnes contre 627 tonnes en 2011 soit une légère diminution de 7 %. Cela est dû essentiellement à la diminution des tirages, tendance confirmée sur le marché national. Le couché représente 248 tonnes soit 43 % du volume.

Le taux de gâche est supérieur à l'objectif de 8 % : 10,7 %. L'incidence majeure a été la diminution des tirages due à une réduction de la diffusion des ouvrages (ex : le bilan de la DSCR diffusé à 14 500 exemplaires en 2011 n'a été diffusé qu'à 5 600 exemplaires en 2012) et l'augmentation des calages (pagination et nombre de commandes). Toutefois, toutes les équipes de production sont investies au quotidien pour apporter des réponses à l'optimisation des ressources et donc à la réduction des coûts.

Bobines

La consommation annuelle a été de 1 017 tonnes contre 1 860 tonnes en 2011, ce qui représente une diminution de 44 % pour l'année 2012. Le papier recyclé 45 grammes utilisé pour les périodiques de la marque *Journaux officiels (Lois et décrets, BODACC, BODMR)* représente 806 tonnes soit 79 % de la consommation bobine. 100 tonnes sont utilisées pour les travaux sur la presse numérique (*CCN, codes et BODACC C*).



La gâche est plus importante en 2012 : 22 % contre 14 % en 2011 (45 grammes : 23 % contre 13 % en 2011). Cette dégradation s'explique et se confirme d'année en année par la nette diminution des abonnés, notamment sur certains titres comme les *BODACC* ou les débats.

Les achats

L'imprimerie a une véritable stratégie pour les achats de consommables et de prestations :

- économique en achetant à hauteur de 80 % le papier feuille ce qui représente environ 20 % d'économie sur le prix du papier en stock. Il permet également d'optimiser la surface de la gâche du papier ;
- social en faisant réaliser des travaux de tables au CAT. De la même manière, la réalisation de mobilier métallique a été confiée au RIEP (atelier métallurgique de la prison de Melun) pour les vestiaires des ateliers ;
- développement durable en fixant un critère de ce domaine dans les marchés publics ainsi que toutes les solutions pour remplacer les consommables à base minérale par des bases végétales, comme les liants des encres. À ce jour, 98 % des encres pour nos presses feuilles sont à base végétale.

L'avenir

L'imprimerie de la DILA doit maîtriser l'ensemble de ses processus pour répondre aux nouvelles exigences des travaux d'impression que lui confient les administrations.

Si les études d'opportunités et les veilles technologiques permettent de renforcer les atouts de l'imprimerie, l'essentiel des projets futurs sera consacré à l'optimisation de l'exploitation des moyens comme des ressources. Le déploiement du JDF sera l'une des sources de cette démarche.

2013 verra deux investissements majeurs, l'un pour améliorer la productivité et la réduction des coûts (densito embarqué sur la rotative), l'autre pour optimiser les flux physiques des bobines (transbordeur).

Des efforts particuliers seront consacrés à l'optimisation des workflow, notamment au niveau de la gestion de la commande, toujours dans le souci d'apporter des réponses performantes auprès des administrations.

La diminution des budgets devra guider le comportement de l'imprimeur dans son rôle de conseiller technique mais également de solutions à moindre coût.

L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le service commercial

Dans le cadre du processus de réorganisation interne DILA 2012, les activités commerciales et les activités marketing opérationnel ont été rassemblées dans un même département, et le marketing stratégique a été rattaché à la Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie, nouvellement créée également.

Le département commercial a ainsi pour mission principale de promouvoir et de vendre les produits et services de la DILA.

Les activités marketing opérationnel

D'importants dispositifs de promotion à destination des intermédiaires de diffusion et des utilisateurs finaux ont été mis en place afin de promouvoir les produits et services de la DILA :

- des mises en avant dans les gares SNCF *via* des campagnes d'affichage et des présentations « premium » dans les enseignes Relay ont contribué à accroître significativement la notoriété des revues *Cahiers français*, *Problèmes économiques* et *Questions internationales*.
- des campagnes de promotion dans la presse, tant à destination des professionnels *via* Livres Hebdo que des clients finaux *via* des encarts dans la presse quotidienne régionale, ont contribué, pour les 5 titres « *Entrez dans l'Actu* » de la collection *Doc'en poche*, à l'atteinte des objectifs fixés en terme de ventes. Ce dispositif a par ailleurs été renforcé par la mise

en place de publicité sur le lieu de vente (PLV) dans 440 librairies.

Concernant la deuxième série « Place au débat » de *Doc' en poche* une présentation des 5 premiers titres dans *Livres Hebdo* et dans le magazine *Page* a été réalisée, ainsi qu'une PLV dédiée, fabriquée à 250 exemplaires.

- Ont également été menées des actions de promotion sous la forme de mailings et d'e-mailings, d'annonces-presse et de catalogues ciblés, destinés notamment aux publics cibles que sont les candidats à des concours de la fonction publique nationale ou territoriale, les enseignants, les fonctionnaires.
- La lettre d'information du site *ladocumentationfrancaise.fr* (périodicité bi-mensuelle) a permis de tenir régulièrement informés les clients de la DILA.
- Une analyse fine des ventes 2011/2012 des Conventions collectives a été menée afin de définir leur cycle de vie et d'être, pour 2013, force de propositions quant au planning éditorial à mettre en place, la finalité étant de maintenir un CA homogène chaque année. Par ailleurs la multiplication des opérations de publicités croisées dans des ouvrages complémentaires a contribué à tirer les ventes vers le haut pour ces titres (*Convention collective des Restaurateurs – Guide des restaurateurs*).
- Des actions de promotion soutenues (e-mailing auprès des 36 000 communes-autopromotion-achat d'espace) ont permis au Code électoral d'enregistrer un nombre record de ventes.
- Des campagnes publicitaires destinées à présenter aux acheteurs publics et aux entreprises, le nouveau espace Entreprise du *BOAMP* (achat d'espace presse,

web et marketing direct) ont été menées avec des résultats probants.

– Des ateliers et colloques destinés à informer les annonceurs BOAMP sur la nouvelle offre tarifaire, en vigueur depuis juillet 2011, ont été proposés : 6 ateliers se sont tenus à Paris. En région, à l'occasion des conférences sur l'actualité du Code des marchés publics, organisées avec l'UGAP et le Forum pour la gestion des villes, 6 ateliers ont été proposés à Dijon, Le Havre, Nice, La Rochelle, Nancy et Orléans.

Les activités commerciales

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

Au total, 33287 appels, 6344 courriels et 1301 courriers ont été traités.

– 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 Journaux officiels, ainsi que les marques des éditeurs diffusés par la DILA (OCDE, UNESCO...). Elle propose également à la vente des publications d'éditeurs privés.

Avec le transfert de l'activité de distribution chez Union Distribution, le comptoir libraires assuré depuis la librairie du quai Voltaire a fermé le 1^{er} août.

Les résultats de la librairie n'ont pas échappé au ralentissement de l'activité économique, avec un chiffre d'affaires en baisse (33 882 ouvrages vendus pour près de 585 000 €).

– L'équipe Forces de vente assure la promotion et la diffusion du catalogue des publications éditées sous les marques La Documentation française et Journaux officiels, ainsi que celles des éditeurs diffusés, auprès des libraires. Cette présentation s'effectue

à travers un réseau national d'attachés commerciaux qui visitent les librairies clientes de la DILA (dont les librairies et les grandes surfaces spécialisées). Un effort particulier d'information de ces attachés commerciaux a été mené en 2012 avec l'accroissement du nombre d'argumentaires réalisés (rédaction de 148 argumentaires de vente en 2012).



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

Malgré une conjoncture économique difficile, l'ensemble du secteur a enregistré un CA de 1 795 151 € en 2012.

– **Salons et événementiels.** La présence des produits éditoriaux de la DILA, sous marque La Documentation française ou Journaux officiels, a été maintenue dans des manifestations à forte notoriété : Salon du Livre de Paris, Salon de l'emploi public, I-Expo, Salon de Blois, de Saint-Dié, mais aussi dans des colloques et événementiels plus ciblés.

– La **valorisation commerciale d'espaces publicitaires** sur certains sites Internet et publications papier fait désormais partie intégrante des activités commerciales de la DILA. La régie publicitaire Internet Adverline poursuit son travail pour la DILA quant à la commercialisation des espaces publicitaires Internet. L'activité a ainsi pu monter en puissance. Le marché public pour les espaces publicitaires papier a été relancé pour tenir compte de la refonte éditoriale

de la DILA. Une nouvelle régie classique a pris les commandes pour la vente des espaces publicitaires dans le Médiasig.

Les actions spécifiques auprès des clients grands comptes :

– Les licences de réutilisation des données publiques. Point d'entrée unique pour les clients rediffuseurs, l'équipe assure la gestion et l'animation commerciales, le suivi technique et l'information sur le cadre juridique des contrats.

La DILA enregistre une légère hausse de son CA sur l'activité en 2012, avec un nombre stable de 221 licenciés juridiques et économiques :

- licences juridiques : 177 000 € avec 45 licenciés, 169 licences
- licences économiques : 692 000 € avec 48 licenciés, 52 licences

La DILA recouvre 24 % des coûts alloués à cette activité.

– La prospection commerciale BOAMP. La DILA est l'un des acteurs majeurs du marché de la publication des annonces de marchés publics. Cette activité de publication d'annonces de marchés publics est majoritairement en secteur concurrentiel. De ce fait, la DILA souhaite consolider le CA de cette mission et améliorer le service auprès de ses clients.

Elle va donc adopter en 2013 une démarche de prospection commerciale en direction des grands acheteurs publics, en relation étroite avec les actions marketing, le chef de produit du site *boamp.fr* et les équipes de production.

Le site de vente en ligne *ladocumentationfrancaise.fr*

L'année 2012 a été marquée par un recul des ventes (- 35,5 %) et des visites (- 30 %). Le passage à une nouvelle version du site en décembre 2011 s'est accompagné de difficultés importantes et récurrentes :

– Des dysfonctionnements techniques (bugs) subsistaient lors de la mise en ligne ;

- Les modifications ergonomiques ont pu déconcerter certains internautes ;
- Le référencement dans les moteurs de recherche (Google) a été perturbé ;
- Les opérations marketing renvoyant sur le site ont été arrêtées pendant plusieurs mois du fait des dysfonctionnements.

Par ailleurs, les délais de traitement des commandes et des messages se sont accrus pendant la période de mise en place de l'externalisation de la diffusion.

Le site est aujourd'hui stabilisé, les opérations marketing ont repris.

Le niveau des commandes retrouve peu à peu son niveau normal (entre 2500 et 3000 chaque mois).

Cartes, dossiers, P@ges Europe, formations, chronologie, sélections de livres... ont été intégrés dans le CMS eZ Publish. Les équipes peuvent ainsi mettre à jour plus rapidement ces contenus *via* cet outil. De nouvelles fonctionnalités sont proposées aux internautes (panier, compte, alerte...), d'autres seront activées courant 2013 (commentaires, code promo...).

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

Les ventes en ligne en 2012 sur le site www.ladocumentationfrancaise.fr, en net recul par rapport à 2011 (- 35,5 %), se sont élevées à 600 654 € pour un panier moyen à 28,70 € (en baisse de 6,1 %)

formation-publique.fr (voir p. 43)

La distribution

Après avoir fait le constat d'une baisse régulière de la distribution d'ouvrages au cours des dernières années :

- 2010 = 97 000 commandes traitées (pour 245 000 références) ;
- 2011 = 88 000 commandes traitées (représentant 215 000 références) soit une baisse de près de 10 % par rapport à 2010.

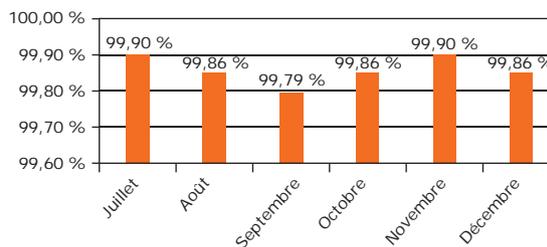
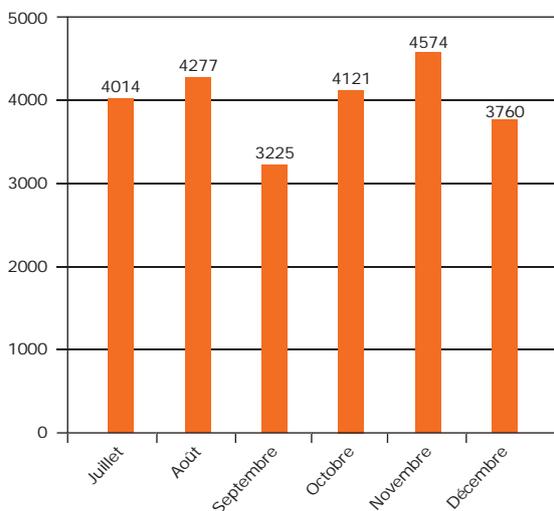
La DILA a souhaité en 2012 externaliser cette activité en la confiant à deux prestataires.

D'une part, la société STACI, (basée à Saint-Ouen l'Aumône dans le Val d'Oise), qui assure depuis 2011 la gestion des stocks de la DILA, s'est vue confiée la gestion matérielle de la vente par correspondance (VPC) et d'une partie du service après-vente afférente à savoir :

- le conditionnement puis l'expédition, pour le compte de la DILA, des commandes de la VPC, qu'il s'agisse des commandes « papier » ou des commandes de la vente « en ligne », sur le site www.ladocumentationfrancaise.fr
- le service après-vente (courriel/téléphonique) relatif à la gestion de ces expéditions.

Pour ce faire, une interface informatique a été développée permettant à la société STACI de récupérer automatiquement les commandes passées par les clients et d'informer la DILA en temps réel des expéditions effectuées afin qu'elle puisse émettre la facture puis l'expédier.

Synthèse d'activité logistique DILA 2012 par STACI



D'autre part, la DILA a confié à un distributeur, dans le cadre d'un contrat de mandat, la vente dans le réseau des libraires. En effet, la distribution de livres auprès des libraires s'est concentrée au cours des dernières années sur quelques grands opérateurs qui structurent le marché et, compte tenu des volumes gérés (plusieurs millions de commandes traitées par an pour le compte de plusieurs éditeurs), offrent des économies d'échelle.

Pour continuer à être présente en librairie, la DILA a donc souhaité faire appel à un de ces distributeurs clairement reconnus par les libraires et avec lesquels ils ont l'habitude de travailler. La société Union Distribution, filiale des éditions Flammarion, a été retenue dans le cadre d'un appel d'offres, sachant qu'il est plus aisé pour un libraire de travailler avec un distributeur du type Union Distribution plutôt qu'avec une diversité de petits distributeurs.

Sont ainsi confiées les activités de distribution suivantes :

- l'ensemble des opérations allant de la réception de la commande (des libraires) à l'encaissement de la facture : le contrôle de la commande, la préparation et l'expédition de la commande, l'émission de la facture, la tenue des comptes clients, le recouvrement des créances ;
- le transport des ouvrages de son entrepôt jusqu'à la livraison aux libraires ;
- les activités liées au stockage et au retour des ouvrages vers son entrepôt par sa clientèle : transport, tri et réintégration des ouvrages retournés, rénovation ou destruction des ouvrages défraîchis.



La DILA peut accéder à tous moments, en mode web-services, à son « compte client éditeur » dans l'application du distributeur. Elle peut ainsi avoir une parfaite lisibilité sur l'état des stocks par référence chez le distributeur, l'état des mises en place et des ventes par librairie, l'état des retours.... En externalisant la vente aux libraires, la DILA « éditeur » se rapproche du standard de la profession et des modalités retenues par d'autres éditeurs publics de référence parmi lesquels la Bibliothèque nationale de France, le Centre des Monuments nationaux, le Musée du Quai Branly.

Cette opération d'externalisation s'est déroulée pour l'essentiel tout au long du deuxième et du troisième trimestre 2012. Au total, ce sont près de 950 000 volumes (plus de 5 000 références) qui ont été transférés à la société STACI entre le 5 juin et le 20 juillet 2012.

Dans le même temps, le transfert des stocks chez Union Distribution s'est achevé le 14 juillet 2012,

avec près de 3 000 références, représentant un stock de 200 000 ouvrages et/ou périodiques.

Au sein du département re-nommé « Gestion et logistique des ventes », le pôle *Suivi des éditeurs et des distributeurs* assure l'interface avec ces deux distributeurs.

La gestion des abonnements

En 2012, le pôle Gestion clients a traité 114 000 commandes soit :

- 46 000 abonnements
- 68 000 commandes de détail

En ce qui concerne les abonnements, l'arrêt de plusieurs revues de marque *JO* s'est traduit par une forte baisse de ces derniers.

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



LES SERVICES SOUTIEN

La Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie

En 2012, la Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie a été mise en place, pour parachever la fusion de la Documentation française et des Journaux officiels. La Délégation a pour mission de définir la stratégie de la DILA et de s'assurer de sa mise en œuvre, d'organiser et coordonner les participations de la direction aux diverses instances de réflexion dans ses secteurs d'activité, et d'assurer une représentation efficace de la DILA au plan interministériel.

À cette fin, elle pilote les projets structurants et transversaux 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, planifie les projets et programmes, et s'assure de leur cohérence, met en œuvre un plan d'actions dans le cadre de sa politique de développement durable (décrite page et suivantes).

Par exemple, dans le cadre d'un important projet de simplification de l'accès à la commande publique, la délégation, en collaboration avec les départements technique et métier, a piloté la mise en œuvre du nouveau site du *BOAMP* et a contribué à la mise en

place d'une assistance pour les entreprises et les acheteurs publics.

La délégation a aussi assuré la direction du projet STILA (Solution de traitement de l'information légale et administrative), qui est au cœur de la refonte de l'ensemble des chaînes de production éditoriale.

En 2012, de nombreuses autres actions significatives ont été entreprises, notamment par le [Pôle pour l'Organisation des Systèmes d'Information \(POSI\)](#), qui s'est attaché à soutenir et accompagner la transformation des systèmes d'information, tant sur le plan interne qu'interministériel.

Il a ainsi élaboré une cartographie complète des projets et des programmes, permettant une meilleure définition des priorités et une allocation plus efficace des ressources humaines et budgétaires.

Dans le cadre de la politique menée, au sein des Services du premier ministre, pour harmoniser les documents normatifs et les pratiques, il a initié les travaux relatifs aux méthodes de conduite de projet et de gestion de portefeuille projets/programmes.

Sur le plan interministériel, il a instruit trois dossiers importants :

- l'adhésion et la participation active au projet d'offre de services de Cloud interministériel, supervisé par la DISIC (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication). Cette plateforme, dénommée G-Cloud, est destinée à améliorer de manière significative les services hébergés par la DILA, pour elle-même et pour des tiers dans

le cadre de mutualisations interministérielles. C'est l'une des premières infrastructures de type Cloud mis en place au sein de l'État français. Au dernier trimestre 2012, a pu être assuré le cadrage général du projet, dont le lancement est intervenu début janvier 2013 ;

- la finalisation du contrat de service d'hébergement informatique assuré par la DILA et la préparation des évolutions fonctionnelles et budgets afférents (projet Solon II/Réponses), de manière coordonnée avec le secrétariat général du Gouvernement, l'Assemblée nationale et le Sénat ;
- le pilotage de plusieurs conventions interministérielles, dans le cadre de prestations de services d'hébergement informatique.



En matière de sécurité des systèmes d'information, deux grandes actions ont été engagées :

- la mise en conformité de l'infrastructure de gestion des clés (IGC/Signature électronique) avec le référentiel général de sécurité (RGS) de l'État ;
- la mise en place d'un dispositif réglementaire de consignation et d'analyse des journaux d'événements sur l'ensemble du système d'information.

Le pôle Stratégie, quant à lui, a engagé son activité en juin 2012. Il a notamment lancé une action de veille stratégique, économique et juridique, afin de permettre à la DILA de mieux anticiper les évolutions auxquelles elle est confrontée.

Il a en outre participé à la détermination d'une offre de bouquet numérique pour les bibliothèques universitaires, service qui démarrera en 2013.

Enfin, la Délégation a appuyé le secrétariat général, en pilotant le projet SCOP (Simplification Commune Opérationnelle des Processus).

Ce projet vise à refondre les processus supports de la DILA, afin de les simplifier en un outil commun à l'ensemble de ses services. Après avoir redessiné les outils existants (issus de l'ex-direction des Journaux officiels et de l'ex-direction de la Documentation française), la DILA s'est mise en quête d'un système de gestion intégré, permettant d'informatiser l'ensemble des anciennes applications et de les faire migrer vers un outil informatisé unique.

En 2012, le large périmètre fonctionnel de SCOP a été découpé pour permettre d'organiser son déploiement en phases successives, en fonction du niveau de priorité des différentes fonctionnalités.

Cette mise en œuvre progressive devrait permettre à la DILA de mieux gérer ce changement d'outil. La consultation pour le marché informatique d'intégration sera lancée au printemps 2013 et les premières fonctionnalités devraient être mises en production à partir du 1^{er} janvier 2015.

Le budget

L'exécution financière 2012



Les recettes

L'exécution 2012 des recettes pour la mission POIA est la suivante :

LIBELLÉ	PLF 2012	EXÉCUTION 2012	TAUX d'exécution
ANNONCES	174 000 000	194 042 460	111,52 %
VENTES DE PUBLICATIONS ET ABONNEMENTS	13 050 639	10 592 180	81,16 %
PRESTATIONS ET TRAVAUX D'ÉDITION	3 840 000	3 894 750	101,43 %
AUTRES PRODUITS	9 400 155	2 216 690	52,60 %
TOTAL DES RECETTES	200 290 794	210 746 080	105,22 %

En 2012, comme au cours des trois exercices précédents, les objectifs de CA ont été dépassés. Mais le contexte est devenu plus difficile et plus concurrentiel. Les recettes d'annonces se sont élevées à 194 M€. Les autres recettes ont atteint 16 M€.

Les dépenses

La réduction des coûts s'est poursuivie.

La synthèse de l'exécution budgétaire 2012 pour les programmes 623 et 624 est la suivante :

Programme 623

	AE				CP			
	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart
T2	32 310 533	32 121 146	99,41 %	189 387	32 310 533	32 121 146	99,41 %	189 387
T3	60 460 544	58 159 077	96,19 %	2 301 467	62 407 290	54 539 131	87,39 %	7 868 159
T5	5 362 386	3 920 279	73,11 %	1 442 107	6 235 697	5 647 857	90,57 %	587 840
TOTAL	98 133 463	94 200 502	95,99 %	3 932 961	100 953 520	92 308 134	91,44 %	8 645 386

Programme 624

	AE				CP			
	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart	Crédits disponibles	Exécution	%	Écart
T2	43 880 294	42 346 945	96,51 %	1 533 349	43 880 294	42 346 945	96,51 %	1 533 349
T3	35 421 277	34 667 243	97,87 %	754 033	37 699 396	32 673 231	86,67 %	5 026 165
T5	8 034 541	5 641 091	70,21 %	2 393 450	8 150 499	6 251 519	76,70 %	1 898 980
TOTAL	87 336 112	82 655 279	94,64 %	4 680 833	89 730 189	81 271 695	90,57 %	8 458 494

Comparatif 2011-2012

EN M€	2011						2012					
	623 Edition et diffusion		624 Pilotage et activités de développement des publications		Total mission		623 Edition et diffusion		624 Pilotage et activités de développement des publications		Total mission	
Effectifs	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés
ETPT	448	419	402	369	850	789	436	411	398	349	834	760
En M€	623 Edition et diffusion		624 Pilotage et activités de développement des publications		Total mission		623 Edition et diffusion		624 Pilotage et activités de développement des publications		Total mission	
BUDGET	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Prévisions T2	32,3	32,3	41,9	41,9	74,2	74,2	32,30	32,30	43,90	43,90	76,20	76,20
Réalisation T2	31,9	31,9	41,7	41,7	73,6	73,6	32,10	32,10	42,30	42,30	74,40	74,40
											0,00	0,00
Prévisions T3	62,8	64,3	35,4	39,4	98,2	103,7	60,50	62,40	35,40	37,70	95,90	100,10
Réalisation T3	59,9	58,3	35,3	36,0	95,2	94,3	58,20	54,50	34,70	32,70	92,90	87,20
											0,00	0,00
Prévisions T5	9,4	14,2	10,1	4,8	19,4	18,9	5,40	6,20	8,00	8,10	13,40	14,30
Réalisation T5	6,0	9,6	8,2	7,0	14,2	16,6	3,90	5,60	5,60	6,30	9,50	11,90
PRÉVISIONS	104,5	110,8	87,3	86,0	191,8	196,8	98,20	100,90	87,30	89,70	185,50	190,60
RÉALISATIONS	97,8	99,8	85,2	84,6	183,0	184,4	94,20	92,20	82,60	81,30	176,80	173,50
Recettes prévues	203,5						200,30					
Recettes réalisées	224,2						210,70					
Résultat prévu	10,3						13,20					
Résultat réalisé	44,1						37,20					

La qualité et le contrôle interne

Le management de la qualité et des risques : une nouvelle initiative

C'est en s'appuyant sur de multiples analyses ponctuelles, études, bilans de projets et audits que l'idée est venue de fédérer les efforts, de mieux coordonner les initiatives « qualité » et de mettre en œuvre une démarche transversale homogène pour identifier les dysfonctionnements, tirer des enseignements des constats d'échec, et parvenir à une amélioration des processus et des méthodes de travail.

Plusieurs démarches « qualité » sectorielles avaient déjà vu le jour au sein de la DILA, depuis quelques années, qu'il s'agisse de la démarche qualité du portail *service-public.fr*, ou de la démarche développée au département des systèmes informatiques, ou encore des initiatives au département des impressions.

Après des travaux collaboratifs de préfiguration lors des chantiers « DILA 2012 », le projet d'une démarche conjointe de management de la qualité et des risques a pris corps, aboutissant, d'une part, à la création du département de la qualité et du contrôle interne en avril 2012, d'autre part, à la validation en juin de la « note de cadrage » présentée à la direction, vérifiable plan d'action de la démarche intégrée.

La démarche s'appuie sur les méthodes de la norme qualité ISO 9001 et vise notamment une amélioration continue de la qualité des produits, services et prestations de la DILA, pour la satisfaction de ses clients et de ses usagers. Elle vise aussi à une maîtrise des risques de toute nature, susceptibles d'affecter négativement ses activités.

Après une phase de sensibilisation de l'ensemble de l'encadrement au cours de plusieurs réunions en septembre, le département a entrepris un « état des lieux » de la qualité et des risques pour l'ensemble

des processus (production et supports) de la DILA et a rencontré – séparément – les sous-directeurs et responsables de mission.

La démarche s'attache à décrire les processus (rôle, finalités, enjeux, environnement, ressources...), à identifier les principaux dysfonctionnements et risques, les écarts par rapport aux exigences de la norme, ainsi que les points forts, points faibles et éventuels facteurs de blocage.

Elle est soigneusement formalisée et documentée au cours d'entretiens avec les responsables de département, pressentis comme « pilotes de processus ». Les dossiers de processus sont ensuite validés par le comité de pilotage, présidé par le directeur adjoint.

Cet état des lieux doit s'achever avant l'été 2013 et permettre à la direction de donner des priorités pour l'approfondissement des travaux, qui seront poursuivis – processus par processus – en ateliers d'amélioration.

L'accroissement continu du nombre d'usagers et de clients de la DILA et leurs attentes, de plus en plus exprimées, vis-à-vis des services et produits qu'elle propose, entraînent l'adhésion des agents à cette démarche à la fois intelligible, positive et concrète, qui vise aussi à l'obtention d'une certification, à l'instar de ce qui a été obtenu pour l'impression, en matière de développement durable.

Les ressources humaines

L'évolution des dépenses de personnels

L'évolution des effectifs

Exprimés en effectifs physiques, les effectifs de la DILA ont été ramenés de 803 agents au 31 décembre 2011 à 754 au 31 décembre 2012, soit – 49 agents (– 6,10 %).

Exprimé en Équivalents Temps Pleins Travaillés (ETPT), le volume des emplois enregistre une réduction – 27 ETPT (de 787 en 2011 à 760 en 2012, soit – 3,43 %).

L'évolution de la masse salariale

La DILA a reçu en 2012 les dividendes des efforts consentis sur les effectifs, puisque la masse salariale a baissé pour la première fois de près de 1 % en 2012. Pour autant, le coût de la caisse pension a continué de progresser. LA DILA compte désormais des collaborateurs moins nombreux, plus qualifiés et mieux payés pour un coût parfaitement maîtrisé.



L'évolution des rémunérations

Entre 2009 et 2012, le niveau moyen des rémunérations – hors indemnitaires – a progressé de 2 946 € bruts mensuels à 3 230 €, soit une augmentation moyenne de 9,64 %. En rythme annuel, la progression est de 1,95 % entre 2011 et 2012.

Outre les facteurs généraux d'augmentation (augmentations conventionnelles de la presse pour les agents de droit privé de 0,55 % en moyenne, augmentation du point de l'indice de base fonction publique) et le GVT (glissement – vieillesse – technicité), d'autres

éléments plus spécifiques à la DILA ont également concouru à cette élévation du niveau moyen des salaires :

- le coût salarial des volets « rémunérations » de plusieurs accords de modernisation conclus en 2009-2010. Ces accords répondaient au double objectif de rendre possible, *via* la réorganisation du secteur technique (atelier unique, pôle BEPS...), la suppression définitive d'emplois laissés vacants par les départs en CAAPAT et de développer le management dans ce même secteur (accords « cadres techniques ») ;
- l'évolution de la structure des emplois de la DILA vers davantage d'emplois de managers et d'experts.

Par ailleurs, le montant moyen des primes a progressé sensiblement au cours de la période, en raison notamment de la mise en place en 2010 de l'IMM et de la PFR : +28,03 % entre 2009 et 2012 (+ 7,44 % hors IMM).

L'évolution des autres postes de dépenses

De l'ensemble des dépenses, disparates à la fois par leur nature et par leur montant, deux éléments principaux se dégagent : le financement de CAAPAT et la charge de la caisse de pensions.

Ces deux postes, qui représentaient une dépense de 11 581 M€ en 2008, ont atteint en 2012 un montant de 15 807 M€.

Cette évolution s'inscrit, en ce qui concerne la caisse de pensions dans une longue durée, et conjugue réduction du nombre de cotisants et accroissement de celui des pensionnés. S'agissant de CAAPAT, la situation est différente : les années actuelles correspondent à la période « haute » du dispositif au cours de laquelle est pris en charge le nombre le plus élevé de bénéficiaires ; s'y ajoute l'impact de la réforme des retraites.

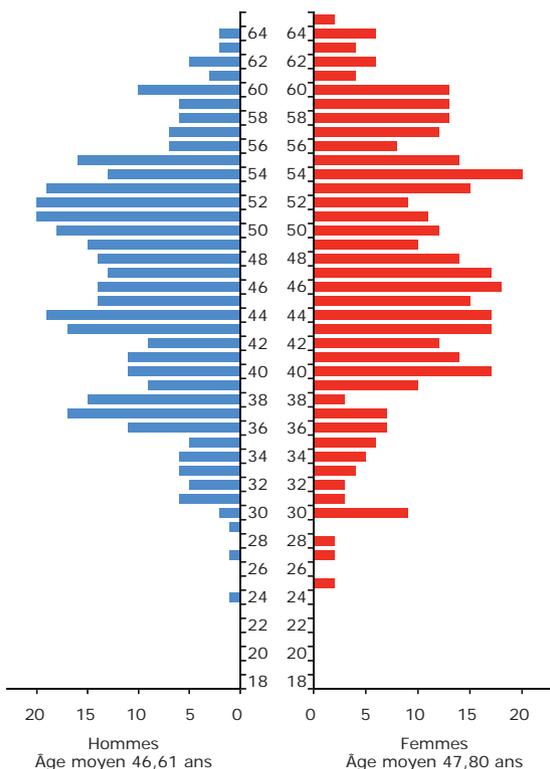
Les autres dépenses peuvent être regroupées autour de deux ensembles : d'une part, les collaborations

extérieures, d'autre part, les charges liées aux indemnités chômage, ces dernières enregistrant une forte progression entre 2011 et 2012, en raison du doublement de l'indemnité servie aux agents mis à disposition du centre d'appels interministériel de Metz et de la prise en charge de l'indemnisation d'un nombre croissant de salariés n'ayant pas retrouvé d'emploi à l'issue de leur CDD à la DILA (+ 0.243 M€ depuis 2010).

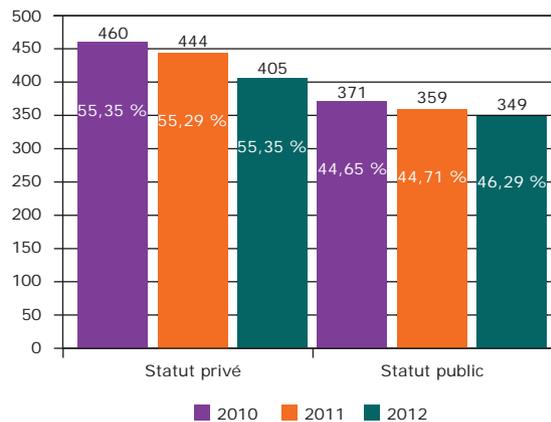
Les personnels de la DILA en 2012

Pyramide des âges au 31/12/2012

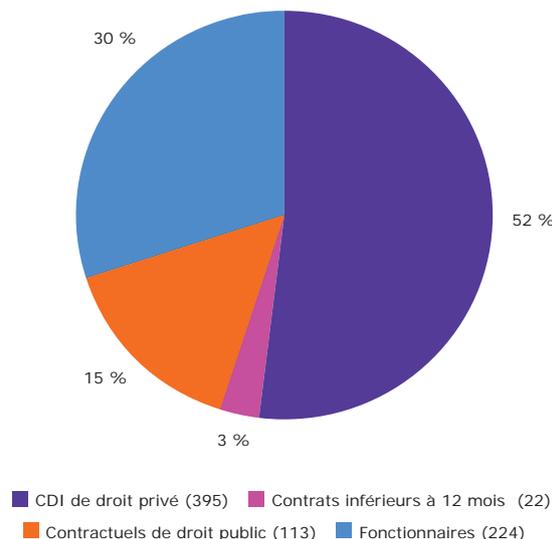
Âge moyen de 47,21 ans
49,87 % d'hommes et 50,13 % de femmes



Répartition par statut au 31/12/2012 54 % privé / 46 % public



Répartition par catégorie au 31/12/2012 30 % de fonctionnaires et 70 % d'agents sous contrat de droit privé et de droit public



L'état d'avancement des travaux d'élaboration du référentiel des emplois et des compétences de la DILA

La démarche GPEEC

Les objectifs

La démarche de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences fait converger des objectifs d'ordre qualitatif et quantitatif :

- se doter d'outils communs aux RH, managers et agents, qui permettent d'assurer l'adéquation constante entre les besoins en compétences et les métiers exercés, dont le contenu et le contour se modifient sous l'influence de facteurs internes (adaptations aux réorganisations des services, aux modifications d'effectifs...) et externes (adaptations aux évolutions du marché, du cadre réglementaire, des technologies...);
- faciliter la maîtrise du volume des effectifs;
- connaître et faire connaître le patrimoine de compétences de la DILA pour être en capacité de le maintenir et de le développer;
- mettre en visibilité les possibilités de parcours professionnels, que ce soit suivant une progression au sein d'une même filière professionnelle ou en fonction d'une nouvelle orientation de carrière. Pour ce faire, des passerelles de mobilités doivent relier les emplois à partir de socles de compétences communes, et ce notamment, au moyen des outils d'analyse «GPEEC» du Système d'information des ressources humaines (SIRH).

À la suite des travaux menés sur la réorganisation «DILA 2012», la DILA poursuit la construction de son référentiel des emplois et des compétences. Il constitue le socle du dispositif de gestion prévisionnelle des ressources humaines.

La démarche

- Une méthode participative

Le travail de description des emplois marque la reconnaissance des savoir-faire développés et respecte quatre principes essentiels :

- une méthode commune à l'ensemble des familles professionnelles afin de garantir la cohérence et la transversalité de l'ensemble;
- une analyse préalable, spécifique à l'emploi et à l'organisation du travail;
- une prise en compte des activités réelles et non des seules activités prescrites;
- une mobilisation des acteurs professionnels des différents emplois, réunis en ateliers pour produire les fiches.

- Le lien avec les référentiels existants

Qu'il soit sous statut de droit public ou de droit privé, chaque agent de la DILA doit pouvoir situer son activité dans une filière professionnelle. Le lien entre les fiches emplois du référentiel DILA et les référentiels nationaux (RIME, APEC, Pôle emploi, ...), ministériel (répertoire des SPM) ou de branche (cartographie des métiers de la presse, de l'internet,...) reste d'actualité.

- La description des compétences

La mise en production du module informatisé de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Fœderis Gpec) interfacé avec le SIRH (Pléiades) fin 2011, donne une bonne vision des gains en matière de gestion, rendue possibles par une exploitation optimisée du référentiel des emplois et des compétences de la DILA.

L'utilisation des outils proposés par ce module appelle tout particulièrement un effort de description dans la rédaction des compétences, également utile pour la création/mise à jour des fiches de poste.

Le bilan d'étape

Les trois familles professionnelles décrites : communication, documentation et édition recouvrent déjà 45 % des postes de travail de la DILA. Une centaine de professionnels expérimentés ont apporté leur concours à la rédaction de 29 fiches emplois. Présentées au comité technique spécial en décembre 2011, ces fiches emploi sont accessibles sur DILAnet.

Certaines d'entre elles ont déjà pu servir de matrice pour la rédaction de fiches de postes jointes à des appels à candidatures. D'autres, rattachées au métier du Multimédia, appellent des remaniements du fait de la nouvelle partition des rôles et des responsabilités dans l'organisation DILA 2012.

État des nouvelles fiches emploi produites fin 2012

Famille Administration – gestion :

- Métier de la Santé – Prévention : 4 fiches emplois ont été validées par les intéressés début 2013, à l'exception de l'emploi de Chargé de prévention des risques professionnels, pourvu seulement en février 2013 ;
- Métier des Ressources humaines : le contour des emplois du métier des ressources humaines a été complètement revu pour se recentrer sur les finalités des processus RH ; un atelier a été réalisé pour définir l'emploi de Chargé de pilotage de la masse salariale (renommé à la suite de l'atelier : « Chargé d'appui au pilotage des ressources humaines »).

Famille des Systèmes d'information :

- La description des emplois de cette famille présente des enjeux particuliers, liés :
- au redéploiement des personnels à la suite de la création du DIT et du POSI à la délégation ;

- aux changements technologiques à l'œuvre (transitions professionnelles et réorganisations liées au Cloud et au nouveau positionnement de la DILA comme hébergeur).

Afin de conforter la démarche d'élaboration du référentiel pour ces emplois, le premier atelier réalisé, fin 2012, a mobilisé très concrètement l'encadrement des pôles du DIT, pour définir l'emploi de « Responsable d'entité informatique ».

La formation professionnelle

L'activité de la formation professionnelle

Elle est très soutenue depuis la création de la DILA. En 2012, 379 actions de formation – stages – ont été mises en œuvre dans le cadre du plan de formation au bénéfice de 61 % de notre effectif, pour un coût total de 992 675 €.

La réorganisation de la DILA conduit à la mise en place d'un plan de formation qui permette à chaque agent d'acquérir les compétences nécessaires aux conditions futures d'exercice de ses missions, et, le cas échéant, à la tenue de son nouveau poste.

Par son ampleur, la politique de formation est ainsi pour la DILA un levier fort d'accompagnement de la modernisation des activités et des outils de production, de l'évolution des métiers et des qualifications, de la réorganisation des services et de la mobilité interne des personnels.

De façon générale, les départs réalisés dans le cadre du plan CAAPAT ou de la retraite donnent lieu à une réorganisation des services et à des mobilités internes, que la politique de formation s'attache à accompagner par l'organisation d'actions d'adaptation au poste et de développement des compétences, et pour les agents qui le souhaitent, de bilans

de compétences pouvant déboucher sur des parcours de formation individuels et des réorientations professionnelles.

L'un des axes stratégiques de la formation concerne l'adaptation aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, en particulier dans les métiers des systèmes d'information, des industries graphiques et de l'édition.

En 2012, la mise en œuvre du plan de formation bénéficie des fonctionnalités d'un nouveau logiciel

qui permet la planification des actions de formation par trimestre, qui répond au souhait des départements de rapprocher au plus près le départ en formation de l'expression du besoin, ainsi que d'entretenir avec la section formation du DRH un dialogue sur le suivi de la gestion du plan de formation. Les responsables de département auront également accès dès 2013 à l'outil informatique pour saisir les entretiens annuels de formation, consulter les historiques de formation et les compteurs DIF des personnels, et prioriser les actions de formation.

Mise en œuvre du plan de formation 2012

STAGES RÉALISÉS	AGENTS	COÛT (K€)	% de l'effectif formé
379 stages réalisés au bénéfice de 1 255 stagiaires*	499	992	61 %

*Un même agent peut bénéficier de plusieurs stages.

Actions de formation organisées dans le cadre du dif – cbc – cif

NATURE	AGENTS	COÛT (K€)
Droit Individuel à la Formation (DIF)	42	94,7
Congé Individuel de formation (CIF)	4	34,65
Congé Bilan de Compétences (CBC)	4	104

La détermination d'un plan de formation – actions spécifiques auprès des managers et des personnels – pour la prévention des risques psychosociaux

La formation des cadres au management, à la conduite du changement et à la prévention des risques psychosociaux s'est affirmée en 2011 et 2012 comme l'un des axes prioritaires dans le prolongement du plan de prévention concerté des risques psychosociaux. L'ensemble des 130 personnels encadrant

suivront ce parcours de formation et 50 agents ont pu commencer leur formation en 2011 et en 2012.

Management et conduite du changement

À leur retour de formation, les stagiaires auront acquis les bases relatives au management des collaborateurs et de soi-même et pourront :

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



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

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

Risques psychosociaux

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

La mobilité interne

La mobilité constitue toujours un fort enjeu à la DILA, notamment dans un contexte de large réorganisation. Ainsi, en 2012, 29 agents ont changé de poste en faisant acte de candidature à une ouverture de poste en interne (27 en 2011).

Le dialogue social

Les instances représentatives du personnel

Pour les instances représentatives de la fonction publique

- les membres du comité technique spécial (CTS) compétent à l'égard des agents de droit public de la DILA ont été élus en octobre 2011 et se sont réunis à 5 reprises au cours de l'année 2012, notamment en raison de l'examen du nouvel arrêté d'organisation de la DILA du 13 avril 2012 ;
- la commission consultative paritaire (CCP) compétente à l'égard des agents non titulaires de droit

public s'est réunie en juin 2012 ; une élection devrait être organisée en 2013 ;

- pour les commissions administratives paritaires (CAP), les titulaires continuent de relever des commissions des services du Premier ministre. 15 agents ont ainsi pu bénéficier de promotion au choix au titre de 2012 (comme en 2011).

Pour les instances représentatives du personnel de droit privé

- Les délégués du personnel

Le mandat de 4 ans des délégués du personnel est arrivé à échéance le 18 mars 2012 pour le collège «Ouvriers-employés» et le 20 mars 2012 pour le collège «Cadres».

Des élections se sont déroulées simultanément le jeudi 15 mars 2012 pour le collège «Ouvriers-Employés» et pour le collège «Cadres».

Ont été élus 8 titulaires et 8 suppléants pour le collège «Ouvriers-Employés» et 3 titulaires et 3 suppléants pour le collège «Cadres». Le taux de participation a été de 72,5 % au total.

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.

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

- 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 : réorganisations de services, mutations technologiques...



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

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

Le comité social s'est réuni à 4 reprises en 2012, notamment en raison de l'examen du nouvel arrêté d'organisation de la DILA du 13 avril 2012.

- Le CHSCT

Par ailleurs, le CHSCT s'est réuni 4 fois en 2012 en assemblée plénière et extraordinaire pour examiner les impacts de la nouvelle organisation de la DILA, le bilan des accidents du travail et les actions de prévention à mettre en place, la sécurité dans l'entreprise, l'ergonomie...

Les discussions et les négociations avec les instances représentatives du personnel

Un dialogue plus spécifique est engagé sur des dossiers précis.

Protocole d'accord du 14 février 2012, relatif au suivi des réaffectations des personnels concernés par le projet d'externalisation d'une partie des activités du département de la distribution de la DILA

Le secrétaire général du Gouvernement a confié à M. Jean-Marc Frohard une mission d'accompagnement visant à proposer aux personnels concernés un appui individuel, dans une perspective de reclassement.

Des réunions mensuelles de janvier à juin 2012 ont permis de dresser un point précis des situations individuelles et d'examiner les incidences sur les conditions de travail et la santé des personnels.

Ainsi, l'accompagnement des personnels concernés par cette externalisation a permis d'anticiper le plus en amont possible les pistes de reclassement et d'identifier les possibilités de reclassement sérieuses, permettant aux agents, selon leurs vœux, à continuer à exercer leur savoir faire ou de s'engager dans un nouveau projet professionnel. Le reclassement des agents s'est effectué avec leur accord.

Les agents ont dès lors été réaffectés dans les meilleures conditions dans un emploi correspondant à leur niveau de qualification et à leurs compétences.

Protocole d'accord du 26 mars 2012, relatif au suivi et à l'accompagnement du changement d'organisation de la DILA

Un comité de suivi de la nouvelle organisation de la DILA, issue de l'arrêté du 13 avril 2012, a été créé dans le cadre du protocole d'accord relatif au suivi et à l'accompagnement du changement d'organisation de la DILA, signé le 26 mars 2012 entre le directeur de la DILA, les partenaires sociaux (SAPPM, CGT-PM, FO, CFTD, SGL-CGT, BP-UFICT-LC-CGT) et le CHSCT.

L'objectif de l'accompagnement du changement d'organisation est de favoriser l'appropriation par chacun du nouveau projet en valorisant les compétences requises par les métiers exercés par les agents, pour garantir que les bénéfices attendus par la mise en œuvre de la nouvelle organisation seront effectifs.

Dans le cadre de ce comité, et en accord avec les partenaires sociaux, des groupes de travail ont été constitués et se sont régulièrement réunis de mai à octobre 2012 sur les thématiques suivantes :

- implantation géographique ;
- commande publique ;
- ressources humaines.

Le comité technique spécial du 3 décembre 2012 ainsi que le comité social du 18 décembre 2012 ont été l'occasion de présenter une synthèse du suivi de la nouvelle organisation.



Organisation de la direction de l'information légale et administrative issue de l'arrêté du 13 avril 2012, après avis du CTS de la DILA en date du 16 février 2012 : 1 abstention (SAPPM) et 9 votes défavorables (4 CFDT, 4 CGT et 1 FO) et du CTM des services du Premier ministre en date du 5 avril 2012 : 6 abstentions (SAPPM) et 9 votes défavorables (5 CFDT, 1 CGT, 1 FO et 2 UNSA)

La DILA a entrepris, depuis septembre 2011, une réflexion visant à définir une nouvelle organisation plus aboutie et plus durable permettant de répondre, en tirant les leçons de deux années de fonctionnement, dans une perspective de croissance, à trois enjeux majeurs :

- réaliser pleinement ses missions : être le pôle multimédia capable de faire progresser l'Etat de droit, en tirant partie des nouvelles technologies et en identifiant de nouvelles synergies de croissance ;
- pérenniser son modèle économique : conforter les recettes d'annonces en développant la politique commerciale et en modernisant la tarification des licences ;
- investir dans son avenir : moderniser nos outils de production ; financer de nouveaux produits et services.

L'engagement des acteurs de cette transformation, investis pour améliorer le mode de fonctionnement de la DILA, s'est caractérisé par une forte implication, des réflexions orientées sur l'optimisation des processus, le décloisonnement des activités et la collaboration entre les services.

Le projet de réorganisation de la DILA a été présenté et discuté avec les partenaires sociaux au cours de nombreuses réunions au sein d'un comité *ad hoc*. Dans le même temps, le Comité Social (CS) et le Comité Technique Spécial (CTS) ont été réunis à quatre reprises afin d'examiner ce dossier de réorganisation (22 novembre et 13 décembre 2011, 26 janvier et 16 février 2012).

Les éléments clés du nouveau modèle général d'organisation de la DILA retenus répondent aux objectifs suivants :

- centrer l'organisation sur ses grands métiers : l'édition, l'information, l'impression, le numérique, l'action commerciale ;
- regrouper les fonctions supports au sein d'un secrétariat général avec la réaffirmation de leur vocation de soutien aux différents métiers ;
- créer une structure chargée de réfléchir au développement de la DILA et de ses activités et l'impulser. Elle a pour mission de structurer la gestion de nos programmes et de nos projets et d'en assurer leur planification.

La nouvelle structure de la DILA est resserrée autour :

- des fonctions de direction et de direction adjointe comprenant une délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie ;

- une sous-direction des publics et des produits organisée autour des grands métiers de la DILA : édition, information, numérique, impression, actions commerciales ;

- un secrétariat général, au périmètre élargi, en soutien des métiers.

Un dispositif d'évaluation à 6 mois pour permettre d'analyser et de procéder aux ajustements éventuels a fait l'objet d'un protocole d'accord.

Décret du 16 juin 2012, instituant une indemnité forfaitaire allouée à certains personnels du centre d'appels interministériel de Metz et arrêté du 16 juin 2012 fixant le montant annuel de cette indemnité

Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010, charge notamment la DILA de mettre à la disposition du public, un service de renseignements par téléphone. En conséquence, a été créé le centre d'appels interministériel (CAI) situé à Metz. Il se substitue aux centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) qui ont été fermés fin 2009 dans le cadre de la RGPP.



Afin de prendre en compte le nouvel environnement réglementaire issu de la création de la DILA et du CAI de Metz, et de la fermeture des 9 CIRA, il a été nécessaire de prendre un nouveau décret instituant une nouvelle indemnité en faveur des coordonnateurs-informateurs spécialisés du CAI de Metz.

La création de cette indemnité et le montant annuel revalorisé représentant le double du taux de l'indemnité allouée à certains personnels des CIRA, sont de nature à favoriser l'attractivité des emplois du CAI dont les titulaires sont mis à disposition par leur ministère d'origine (Travail, Justice, Logement, Intérieur).

En effet, il s'agit de reconnaître, à leur véritable niveau, les activités du CAI de Metz qui participe pleinement aux missions de la DILA, dans les domaines de la diffusion de l'information et de l'accès pour tous les citoyens à l'information administrative, ainsi que l'investissement et l'expérience des personnels concernés.

Protocole d'accord du 31 août 2012, relatif à la classification des emplois et des qualifications et définissant la grille de classement et d'avancement au choix des employés administratifs non cadres de droit privé de la DILA

La modernisation du protocole d'accord relatif aux métiers et aux grilles d'avancement au choix des employés administratifs non-cadres de la direction des *Journaux officiels* du 21 juillet 1999 s'inscrit dans un mouvement continu de modernisation et d'adaptation de nos outils de management à la nouvelle donne managériale et aux évolutions technologiques et structurelles.

Déjà novateur, l'accord à réformer avait pour ambition de proposer une carrière aux salariés de l'ex-DJO ainsi qu'un répertoire des emplois, préfigurateur de la mise en place d'une GPEEC.

Le protocole d'accord du 31 août 2012 prolonge cette réflexion et propose ainsi une nomenclature des emplois administratifs non cadres innovante,

actualisée et cohérente. Elle permet aussi d'accompagner la fusion et la nouvelle organisation de la DILA résultant de l'arrêté du 13 avril 2012 et d'adapter nos emplois à l'émergence de nos nouveaux besoins.

Il s'inscrit dans la volonté exprimée par le secrétaire général du Gouvernement d'adapter nos métiers et nos compétences aux missions réactualisées et confortées par le décret n°2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative.

Le nouvel accord organise une évolution des carrières plus progressive, mieux échelonnée, combinée à un allongement des grilles de rémunération de manière à entretenir l'intérêt et la motivation des agents au fonctionnement du service public.

Parallèlement, l'allongement des carrières proposé est de nature à favoriser l'adhésion aux efforts de productivité demandés, accentués par la réduction des effectifs.

La communication

L'année 2012 a permis une nouvelle structuration de la communication à la DILA, réunie en milieu d'année dans le même département, sous l'autorité directe du directeur. Cela devrait permettre à court terme plus de synergies entre communication externe, interne, partenariale et presse en même temps qu'une mise en cohérence accrue des différentes actions.

Afin de poser durablement ses fondements en termes de développement de la notoriété de la DILA, la communication a tendu à valoriser ses marques autant que l'institution elle-même.

De nombreuses actions de communication externe

La DILA a multiplié ses actions de communication externe. Elle a agi selon des modalités variées :



participations à des manifestations professionnelles, colloques, conférences ou débats, participations à des jurys, prêts ou dons d'ouvrages, réalisation de bibliographies thématiques.

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

Les partenariats institutionnels

L'enjeu, cette année, a été de diversifier les actions tant sur leurs contenus que sur leur implantation géographique.

Les partenariats Médias

L'année 2012 voit se renouveler les partenariats éditoriaux initiés en 2011 avec des supports d'audience nationale auxquels s'ajoutent des opérations spéciales liées au contexte électoral et à la sortie de nouvelles collections maison :

- [Portail Actualités d'Orange.fr](#). Les rubriques consacrées à l'élection présidentielle avec mise en avant les ressources du site citoyen [vie-publique.fr](#), dans sa dimension documentaire et pédagogique sur le processus électoral de l'élection ;
- [Ma chaîne étudiante \(MCETV\)](#). Des mini-films pédagogiques (10) en lien avec la sortie de la nouvelle collection *Doc'en Poche* ont mis en avant, auprès de la cible des 18-34 ans, les grands thèmes du débat public (nucléaire, pauvreté, Président...) pour une diffusion assurée entre avril et juin 2012 ;
- [Aufeminin.com](#), portail généraliste dédié aux femmes. Un dossier issu de la collection *Doc'en*

Poche sur la parité en politique et les avancées législatives a été proposé aux internautes, mettant ainsi en avant les éléments pédagogiques et les informations utiles aux citoyennes.

- [Le Point.fr](#). Une rubrique Présidentielles, Mode d'emploi a été initiée en 2011 et s'est poursuivie jusqu'au scrutin, rappelant, *via* le portail citoyen [vie-publique.fr](#), les informations du processus électoral.
- [France Culture](#). Entre l'émission de Thierry Garcin Enjeux internationaux et la revue *Questions Internationales* aux éditions La Documentation française, le principe d'une émission spéciale autour de la sortie, tous les deux mois, du nouveau *Questions Internationales* a été retenu ;
- [France info](#). Sur le registre de l'information administrative, à travers le portail officiel de l'administration française, [service-public.fr](#), et *Allo service public 3939*, a été initiée une opération avec France info et la chronique Tout comprendre : une quinzaine de chroniques ont été enregistrées sur l'année.
- [Canal Académie](#), la web-radio de l'Institut de France. Une convention de partenariat a été signée autour d'une valorisation des contenus de La Documentation française, enrichie d'un commentaire audio réalisé avec le concours d'un académicien. Dix émissions ont été réalisées en 2012.

Des partenariats événementiels

La DILA se rapproche d'événements (grands débats, conférences, colloques), nationaux et régionaux, valorisant les grands thèmes qu'elle couvre, l'édition et le livre. Ont été retenus notamment cette année, en complément des salons phares de l'institution :

- La seconde édition du [baromètre BODACC](#), le 29 mars, en partenariat avec Altares, permet de donner un état des lieux de la vente et cessions d'entreprises et de fond de commerce en France. Cette édition voit se confirmer le succès de son lancement ;
- [Le Festival national de Géopolitique de Grenoble](#), les 9,10 et 11 mars sur le thème, « Les pays émergents changent le monde ». La DILA a élaboré une

brochure issue de ses différentes collections et périodiques et a doté en ouvrages de référence, lors d'une cérémonie en présence de personnalités régionales, le concours des Prépas sur le meilleur rapport de géopolitique de l'année ;

– Les petits déjeuners européens, organisés par la revue de l'ENA, Etudes européennes, sont également l'occasion, six fois l'an, d'offrir au public ciblé et présent des bibliographies, des extraits ou des publications des éditions de La Documentation française, comme la collection *Réflexe Europe* et sa nouvelle série Débats ;

– La Journée du Livre Politique à Paris, le 4 février, sur le thème « Ethique et politique ». La DILA, sous sa marque La Documentation française, a produit un document reprenant des textes de Rousseau. Elle a également organisé la librairie éphémère de la manifestation.



– Les Rencontres des Acteurs Publics (RAP), les 3,4 et 5 juillet. La DILA, partenaire de l'événement, a pu, par la production d'un bloc-notes et de documents institutionnels, toucher un public prioritaire pour l'institution. La DILA a également assuré une

librairie éphémère pour les participants. De manière exceptionnelle, elle a créé et exposé une présentation en 18 panneaux autour de l'histoire du Journal officiel, intitulée « Le Journal officiel et vous – Nil n'est censé ignorer la loi ».



– Les Journées +de l'économie à Lyon. Ce partenariat a permis de publier pour la première fois un numéro spécial de *Problèmes économiques*, avec des articles inédits réalisés avec le concours des meilleurs acteurs et chercheurs économiques, et distribué aux participants pendant la manifestation.

– La Journée du Livre d'économie à Bercy, le Congrès des régions de France, le Congrès de la Conférence des Grandes écoles...)



Les partenariats Grandes Ecoles

– HEC. Le 20 mars, la DILA s'est associée à HEC et à son événement Library day, afin de promouvoir les ressources en ligne et papier des éditions de La Documentation française, de présenter l'institution et ses services utiles pour les professeurs et les élèves d'HEC.

– École Supérieure de Commerce de Grenoble. La DILA a doté les majors du concours d'entrée 2012-2013 en fournissant un ensemble d'ouvrages de références en lien avec le programme pédagogique de l'année.

– Conférence des Grandes Ecoles. La DILA et la Conférence des Grandes écoles, association (loi 1901) de Grandes Ecoles d'ingénieurs, de management et de haut enseignement (221), ont signé pour la seconde année une convention de partenariat. Elle vise à intégrer dans la lettre d'information mensuelle de la CGE (adressée à 40 000 destinataires), *Grand Angle*, un contenu thématique issu des ressources de La Documentation française.

La communication multimédia

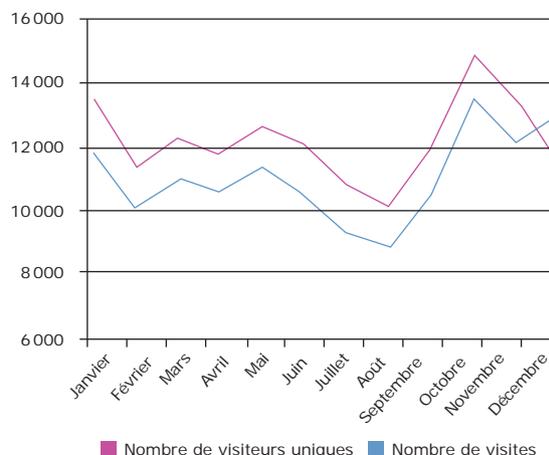
De nouveaux outils

L'année 2012 a débuté avec une nouvelle charte graphique pour toutes les réalisations audiovisuelles : des films institutionnels ou promotionnels aux captations et retransmissions des conférences des Mercredis de la Documentation française. Le film institutionnel a été mis à jour intégrant les nouveaux outils de production de la DILA. Un chantier visant à réaliser de courts documentaires 'métiers' a été initié. Ces productions, qui se veulent pédagogiques et destinées à présenter le travail de notre institution, seront diffusées à la fois à l'interne et à l'externe.

Réalisé en interne, à moindre coût, le [site institutionnel de la DILA](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr) – www.dila.premier-ministre.gouv.fr, ouvert le jour de la parution du décret de création en 2010 – avait pour objectif de rendre lisible

les missions et services d'une institution nouvellement créée. Le site a toujours, en 2012, pour fonction essentielle de rendre compte de l'ensemble des activités liées aux missions régaliennes, à l'édition publique et à l'information administrative.

D'audience honorable, il constitue un outil de communication utile, qui fédère les équipes et offre une vitrine claire de la Dila à ses publics tels que la sphère publique, les organismes professionnels et les citoyens.



Les réseaux sociaux



Les implications sur les réseaux sociaux se sont intensifiées et leur surveillance s'est accrue. La direction de la communication s'est ainsi équipée d'un outil de veille et d'e-réputation lui permettant d'être plus réactive, notamment en cas de crise. Les différents comptes, Twitter et Facebook ont, en moyenne, progressé de 40 % d'utilisateurs sur l'année. Ces comptes s'inscrivent durablement dans le paysage administratif proposé aux utilisateurs de ces réseaux sociaux.



Par ailleurs, il a été décidé d'ouvrir un compte «Utilisateur officiel» sur Dailymotion. Ce nouvel espace multimédia permettra, en 2013, de regrouper l'ensemble des contenus multimé-

dia produits par la DILA et d'optimiser leur diffusion tout en leur donnant plus de visibilité.

Le service de presse

En 2012, le service de presse a contribué à la notoriété de la DILA, en communiquant notamment sur son offre éditoriale sous la marque La Documentation française ainsi que sur les nouveautés et les enrichissements de ses 9 sites.

L'action phare de l'année a été le lancement de la nouvelle collection de poche *Doc'en poche*.

Lancement presse de la collection «Doc' en Poche»

Le 31 janvier 2012, la DILA a organisé une conférence de presse pour présenter sa nouvelle collection : *Doc'en Poche*, et plus particulièrement les 5 premiers titres de la 1^{re} série «Entrez dans l'actu». 28 journalistes étaient présents : *Les Echos*, *Le Figaro*, *Ça m'intéresse*, *Dossier familial*, *La République du Centre...* et une télévision : *Ma chaîne étudiante*. Trois communiqués de presse par «famille» de médias, un dossier de presse dédié et une sensibilisation des journalistes par téléphone ont permis ce très bon résultat, conforté par une dépêche de *l'Agence France Presse* et une couverture média très positive, avec plus de 75 retombées presse générées post-conférence de presse.

Le mois suivant, deux nouveaux titres ont enrichi la collection, suivis à la rentrée 2012 de trois autres dans la série «Entrez dans l'actu» et de deux dans la série «Place au débat». L'ensemble des titres parus a fait l'objet de plusieurs actions presse qui ont permis de générer sur l'année 171 retombées médias.

L'activité du service de presse en quelques chiffres

5 433 retombées presse, dont 1 234 articles et 387 brèves.

86 communiqués de presse envoyés dont :

- 27 sur les services la DILA dont ses sites;
- 59 sur les périodiques et les ouvrages;
- 3436 ouvrages et périodiques adressés aux journalistes.

Les retombées presse en 2012

I. – La presse papier et internet

L'institution

La **DILA** : 368 citations (dont 83 articles et 40 brèves)

Les **éditions de La Documentation française** : 519 citations (dont 16 articles)

Les **éditions des Journaux officiels** : 89 citations (dont 18 articles et 12 émissions)

Les produits et services

Service-public.fr : 1582 citations (dont 100 articles, 58 brèves et 42 émissions)

La **BRP** : 258 citations (dont 45 articles et 22 brèves)

Legifrance : 242 citations (dont 8 articles, 7 brèves et 6 émissions)

Allo SP 3939 : 239 citations (dont 27 articles et 22 brèves)

BODACC : 179 citations (dont 64 articles et 19 brèves)

Ladocumentationfrançaise.fr : 145 citations (dont 39 articles et 19 brèves)

BOAMP : 109 citations (dont 40 articles et 10 brèves)

Les éditions du Journal officiel

Codes et conventions collectives : 21 citations (dont 15 articles et 2 brèves)

Les publications de la Documentation française

1) Les collections propres

Doc'en poche : 171 citations (dont 89 articles, 39 brèves et 15 émissions)

Les Etudes de la DF : 136 citations (dont 78 articles, 5 brèves et 4 émissions)

Questions internationales : 66 citations (dont 27 articles, 7 brèves et 11 émissions)

Documentation photographique : 66 citations (dont 32 articles, 12 brèves et 5 émissions)

Problèmes économiques : 47 citations (dont 23 articles, 9 brèves et 7 émissions)

Cahiers français : 43 citations (dont 26 articles et 4 brèves)

Réflexe Europe, série Débats : 42 citations (dont 24 articles, 2 brèves et 3 émissions)

2) Les publications pour le compte des administrations
Ministère de la santé : 75 citations (dont 2 articles)

Conseil d'analyse économique : 50 citations (dont 1 article)

Miviludes : 40 citations (dont 33 articles)

Conseil d'État : 31 citations (dont 8 articles)

Predit : 29 citations (dont 16 articles)

Ministère de la culture : 26 citations (dont 10 articles)

Ministère du travail et des affaires sociales : 27 citations (dont 5 articles)

II. – Les retombées audiovisuelles

La DILA a participé ou a été citée dans **156 émissions** : **92 émissions de radio et 64 de TV**, notamment sur les médias du service public : France Info (32 émissions); France 5 (26 émissions); France culture (21 émissions); France inter (13 émissions); Canal académie (10 émissions); France 3 (8 émissions); RFI (7 émissions).

Service-public.fr a été le plus fréquemment cité, notamment sur France Info dans l'émission « Tout comprendre » où, à 10 reprises, un rédacteur de *service-public.fr* ou du 3939 a été reçu sur une thématique pratique (droits et démarches) préparée en concertation avec le journaliste, ainsi que 21 fois dans l'émission de France 5 « Mode d'emploi » qui sélectionne les sites internet à consulter pour tous types de démarches administratives.

Les publications ont fait l'objet de 63 émissions (17 fois sur France Culture, 8 fois sur France Inter).

Les plus citées ont été la collection *Doc'en poche* (15 émissions) et les revues *Questions internationales* (9 émissions) et *Problèmes économiques* (7 émissions).

La presse et le travail avec les partenaires et les administrations (voir p. 53)

L'action presse pour le deuxième baromètre *BODACC* (voir p. 22)

Les actions presse consacrées au *BOAMP* (voir p. 23)

Les « Mercredis de la Documentation française » (voir p. 42).

La communication interne

La mission de communication interne, préalablement rattachée au département des ressources humaines, a été confiée à la direction de la communication dans le cadre de la mise en œuvre de DILA 2012, à compter du mois de juin. Dès lors, un plan de communication interne 2012-2013 opérationnel a été proposé et validé par le comité de direction. La mise en œuvre de ce plan s'est engagée dès le mois de juillet permettant la réalisation :

- d'une lettre mensuelle d'information et d'accompagnement de la réorganisation DILA 2012 ;
- d'une lettre interne, bimestrielle et dématérialisée, intitulée La Gazette ;
- d'une refonte à terme de la signalétique DILA et de son projet d'harmonisation entre les sites ;
- d'une proposition de réfection et de modernisation des halls d'accueil rue Desaix ;
- de deux séminaires des cadres encadrants ;
- de l'accueil des nouveaux arrivants.

L'exposition « Le *Journal officiel* et vous. – Nul n'est censé ignorer la loi », réalisée à l'occasion des Rencontres d'acteurs publics 2012, a été présentée aux agents sur les sites Desaix et Voltaire.

La rédaction de deux cahiers des charges en vue de la réalisation d'un nouvel intranet et de la mise



en place d'écrans d'affichage dynamique sur tous les sites a été finalisée. Ces deux projets verront le jour en 2013.

Les relations internationales

Les activités internationales, rattachées au directeur adjoint de la DILA, ont poursuivi leur développement initié fin 2010 et mis en oeuvre en 2011.

L'objectif global est de faire connaître l'institution au niveau des instances internationales, de systématiser sa présence sur les grands dossiers qui concernent ses activités, de jouer un rôle majeur dans les prises de décisions.

L'année 2012 a été ainsi très active avec une structuration de son action autour de **trois principaux pôles d'activités**.

Le premier pôle est celui de «grands projets». Ils sont concentrés essentiellement autour de différentes institutions de l'Union européenne. Parmi eux, figure notre groupe de travail au sein du Forum européen des Journaux officiels, le projet ELI ainsi que celui de comarquage.

La participation active de la DILA au **Forum européen des Journaux officiels** est l'activité internationale «historique». Coordonné par l'Office des Publications de l'EU, le Forum regroupe les homologues des pays de l'Union européenne et des pays observateurs, offrant une excellente possibilité d'échanges et de contacts. Le **groupe de travail**, présidé par la DILA, «Avenir des publications officielles», a présenté son rapport d'activité lors du Congrès annuel en septembre 2012, à Malte.

Le **projet ELI**, consiste à créer un identificateur européen pour la législation des États membres par le biais du web sémantique (Web 3.0). Ce système est fondé sur des identifiants uniques ; des normes différentes peuvent être utilisées pour identifier des objets uniques ainsi que leurs interrelations. Les

technologies distinctives utilisées sont largement standardisées et prêtes à être employées. La DILA a été un des principaux moteurs de ce projet, en sollicitant notamment l'engagement du SGG et du SGAE.

Présenté officiellement à la Commission européenne, le projet ELI a été ensuite adopté par le COREPER (Comité des Représentants permanents qui prépare les travaux du Conseil de l'UE, composé des ambassadeurs de chacun des pays membres). Les instances européennes ont officiellement remercié la France, ainsi que la DILA nommément, pour le soutien actif apporté à cette initiative. À présent, ELI a atteint sa «vitesse de croisière» et est entré dans la phase de réalisation technique avec un concours actif de trois agents DILA.

Enfin, le **projet pilote de comarquage** est une collaboration tripartite entre *service-public.fr*, le site autrichien *help.gov.at* et le portail européen d'information administrative Europe est à vous (Your Europe). La phase pilote étant achevée, la DILA, à l'origine de cette initiative, conseille un groupe de cinq nouveaux pays intéressés par cette expérience, notamment la Grande Bretagne et l'Estonie... en collaborant plus étroitement avec la Direction générale au Marché intérieur de l'UE.

Un système européen centralisé d'informations administratives nationales est en cours de réflexion dans le cadre du développement de ce projet.

Le **second pôle concerne la coopération bilatérale** avec différents pays européens mais pas seulement. Dans la plupart des cas, il s'agit de différentes formes d'assistance aux pays qui construisent, reconstruisent ou améliorent leur système d'information, principalement légale. Ainsi, conjointement avec le SGG, des partenaires espagnols et la Commission européenne, la DILA participe actuellement au programme de jumelage avec le Maroc, un de nos partenaires historiques. Trois agents DILA apportent ainsi leur concours, y compris sur place, sous forme de formation en matière de systèmes d'information.

Par ailleurs, les visites de délégations internationales, intéressées par notre modèle d'information légale ou notre système d'impression, ne cessent de croître : Albanie, Côte d'Ivoire, Japon, Maroc (en dehors du projet de jumelage), Liban, Corée du Sud...

Le troisième pôle est celui de la prospective et du réseau de contacts, aussi bien à l'étranger qu'en France, mais en rapport avec les activités extérieures. Il s'agit de sélectionner, puis de participer à certaines conférences et autres réunions internationales durant lesquelles la DILA intervient pour présenter ses activités et développer son réseau relationnel.

Un voyage d'études au Royaume-Uni, pour une équipe de la DILA, a été ainsi préparé par la direction adjointe. Il s'agissait de mieux connaître le fonctionnement du système britannique d'information administrative et légale, différent du système français mais très avancé sur le plan technologique et doté d'un modèle organisationnel innovant.

Une collaboration régulière, grâce au Forum européen des Journaux officiels, s'est ainsi établie avec les homologues britanniques.

Enfin, au niveau national, la collaboration de la DILA avec le SGAE s'est accrue, à l'occasion des projets ELI et celui du comarquage ainsi que sur différents autres sujets.

Le SGG a sollicité et invité la DILA à participer à un groupe informel restreint de réflexion sur les affaires internationales, lequel se réunit mensuellement.

Les systèmes d'information

La modernisation des applications

Au-delà des actions traditionnelles de maintenance, la DILA a continué à faire évoluer son système d'information, en particulier :

– les travaux d'architecture et de développement de l'outil de production du BODACC et des débats qui

ont débuté en 2012 avec pour cible un passage en production début 2013 ;

– la refonte de l'outil COPERIA permettant la mise à jour des démarches accessibles en ligne sur le site *service-public.fr* ;

– la finalisation et la mise en production des applications SOLON-EPG, SOLON-EPP et REPONSE de collecte des textes législatifs et des échanges entre le Gouvernement et le Parlement.

Les infrastructures

Sur le plan des infrastructures, la DILA a finalisé les deux actions engagées en 2011 :

– la mise en place de la nouvelle salle serveurs et de l'infrastructure d'hébergement virtualisé (Cloud privé) ;

– la consolidation du plan de reprise d'activité (PRA) en créant un site secondaire.

S'agissant de la nouvelle salle, la nouvelle infrastructure d'hébergement de type Cloud privé est opérationnelle. La DILA est dorénavant dotée d'un outil moderne lui permettant de pouvoir répondre à ses besoins propres et à des sollicitations extérieures.

Dans le cadre d'une approche interministérielle, elle s'est rapprochée de la gendarmerie nationale pour mettre en place un site secondaire lui permettant de secourir non plus uniquement les outils liés à l'édition du Journal officiel Lois et décrets mais aussi la totalité de son système d'information.

Les moyens généraux

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

Le Pôle commande publique

L'activité du Pôle de la commande publique a été, en 2012, particulièrement soutenue en matière d'achats et de marchés.

Ainsi, en matière d'achats non-formalisés, 8 177 demandes ont été traitées, pour être traduites, dans un souci de rationalisation et d'efficacité, en 7 371 commandes, dont le préalable donne lieu, le plus souvent, à un important travail de mise en concurrence des fournisseurs, de négociations et de sélection des offres.

Concernant les achats ayant fait l'objet de procédures formalisées, 399 marchés étaient en cours d'exécution en 2012 et 114 procédures nouvelles ont été conduites, parmi lesquelles les marchés de distribution en librairie des ouvrages papiers édités par la DILA et d'impression à la demande des rapports publics. Parallèlement, 40 actes modificatifs de contrats ou de marchés ont été notifiés.

Par ailleurs, le Pôle de la commande publique a contribué aux réponses de la DILA aux appels d'offres lancés par des administrations et, notamment, à celle de la délégation de service public du CIGPC que la DILA a remporté.

Enfin, le Pôle de la commande publique s'est fortement investi dans l'organisation et la réalisation de l'audit sur l'amélioration du processus de la commande publique sur l'ensemble de la chaîne de la dépense.

Le Pôle services

Dans le cadre de DILA 2012, les activités et le périmètre des sections du pôle ont été modifiés et élargis.

– La section « gestion », devenue « Logistique transport », gère les stocks de l'ensemble des fournitures et consommables nécessaires à l'activité, ainsi que la centralisation et l'organisation de la totalité des transports de la DILA. En 2012, les conducteurs ont transporté et livré en main propre 2 900 plis et véhiculé plus de 600 personnes, parcourant 90 000 kilomètres.

– La section devenue « Courrier reprographie » a développé les activités de reprographie et d'envoi en nombre, permettant ainsi d'expédier, dans des délais très contraints plus de 63 200 exemplaires du Trombinoscope du Gouvernement et près de 37 000 codes électoraux.

– La section « service intérieur » a repris les activités d'accueil, physique et téléphonique, et de sûreté sur les sites, tout en maintenant une activité de logistique de plus en plus importante. Plus de 130 déménagements ont été réalisés, soit une augmentation de près de 40 % par rapport à 2011, plus de 300 mises en place de salles pour des réunions ou des réceptions ont été effectuées. La section a géré 976 demandes d'interventions des départements *via* l'outil interne GAMA. – Enfin, le restaurant de Desaix a préparé et servi 81 700 repas en 2012 sur les services du matin et midi.

L'immobilier

La restructuration des locaux

Deux opérations majeures ont été menées sur le site Desaix :

– la livraison du plateau du 4^e étage du bâtiment ateliers. Ce plateau de 900 m² a permis de redistribuer les surfaces pour accueillir l'atelier graphique, le bureau de fabrication et l'ingénierie du département de l'informatique.

– la création de locaux, dans le cadre de la modernisation des espaces industriels, pour une zone de gestion et de stockage de transit relatifs aux travaux d'impression en attente de livraisons.

En outre, deux locaux à usage industriel ont été réalisés au sous-sol, le premier pour récupérer les déchets industriels spécifiques aqueux (eaux grasses du restaurant, effluents des machines d'impression et de photogravure), le second pour disposer des conditions optimales à l'utilisation des solvants et autres produits nécessaires à l'impression offset UV.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dès sa création en 2010, la direction de l'information légale et administrative a choisi d'intégrer le développement durable à sa stratégie, afin d'améliorer le service rendu aux citoyens et aux usagers, à un moindre coût économique, social et environnemental.

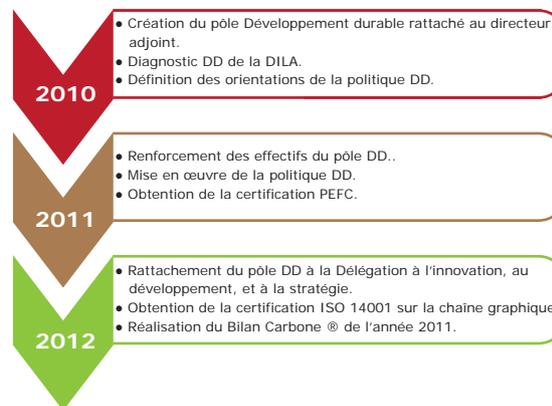
La démarche s'est rapidement structurée, pour répondre à des enjeux significatifs et faire de la DILA un éditeur et un imprimeur responsables. Elle s'inscrit désormais au cœur de ses activités et de son fonctionnement.

La méthode déployée s'appuie largement sur la concertation et la co-construction. Elle a fait ses preuves en obtenant, dès 2012, la certification ISO 14001 sur la chaîne graphique, succès rendu possible par une très forte implication des équipes de la DILA.

Aujourd'hui intégré à la Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie, le pôle Développement durable doit continuer à promouvoir cette approche, et l'intégrer dans le cadre des projets stratégiques, qui font de la DILA un acteur central de la modernisation de l'Etat.

Agnès Clancier,
*déléguée à l'innovation,
au développement
et à la stratégie*

La DILA, durablement engagée à assumer sa responsabilité

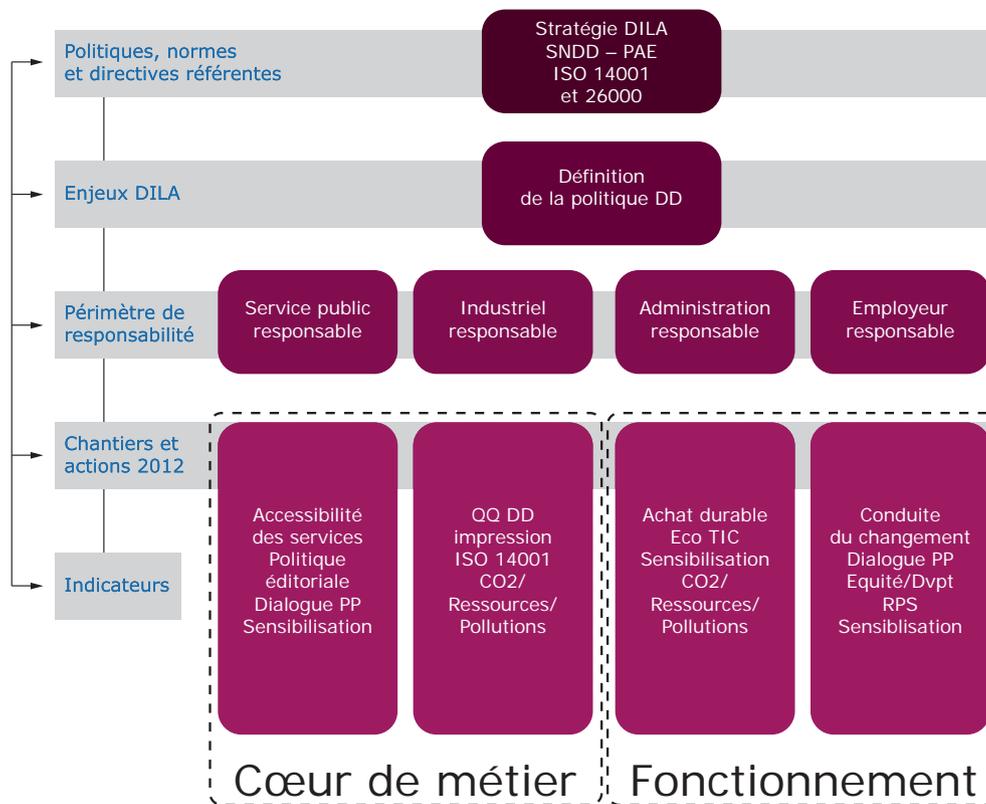


La politique de développement durable de la DILA

Les orientations de la politique de développement durable visent à la fois les cœurs de métier de la DILA et son mode de fonctionnement. Ainsi, l'organisation s'attache à être un **service public responsable**, en concevant des contenus et médias (papier, numérique, téléphone), qui rendent l'information administrative et 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.

Par ailleurs, le fonctionnement de la DILA doit être exemplaire. En **administration responsable**, la DILA s'attache à promouvoir l'achat durable, à maîtriser la production de ses déchets et la consommation

énergétique de ses locaux administratifs. Elle s'efforce enfin d'améliorer ses pratiques en tant qu'**employeur responsable**, en veillant à la santé, au bien-être et à l'employabilité de tous ses personnels.



Les cœurs de métier : éditeur et imprimeur

Un service public responsable

L'accessibilité des services au plus grand nombre

L'une des missions de la DILA est d'offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches

administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations. Il est donc de la responsabilité de l'institution de développer une politique de diffusion qui n'exclut personne, propose des médiums complémentaires (papier, web, mobile, téléphone) et rend chaque canal accessible au plus grand nombre.

À ce titre, les sites internet de la DILA doivent être exemplaires et leurs contenus consultables par

chacun, quels que soient sa situation, son handicap (visuel, auditif, moteur,...) ou le matériel utilisé (ordinateur, navigateur Internet, logiciels spécialisés).

Les actions entreprises pour atteindre cet objectif contribuent pour une large part à améliorer la qualité des services en ligne : navigabilité plus intuitive et d'un abord moins complexe, ergonomie compatible avec tous les supports informatiques... Un bénéfice indirect a ainsi émergé sur le plan environnemental : les travaux de mise en accessibilité rendent les sites plus sobres, leur hébergement et leur chargement

moins consommateurs de ressources (matériel informatique et énergie).

Inscrite dans un processus d'amélioration continue, la DILA prévoit de publier chaque année les résultats d'audit de conformité au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Pour cinq de ses sites internet, les résultats ont été publiés en 2012. Des plans de progrès sont mis en place, faisant de la DILA un moteur pour les administrations centrales sur ce sujet. Les autres sites s'aligneront sur ce dispositif en 2013.

SITE	POURCENTAGE de conformité au RGAA*	NOMBRE de non conformités	DATE de l'audit
<i>legifrance.gouv.fr</i>	86 %	12	23 avril 2012
<i>info-financiere.fr</i>	90 %	8	13 juin 2012
<i>vie-publique.fr</i>	83 %	16	14 juin 2012
<i>service-public.fr</i>	74 %	23	20 juin 2012
<i>acte-etat-civil.fr</i>	96 %	3	31 août 2012

*Niveaux visés par le cadre réglementaire (A et AA).

Cette démarche permet à la DILA de développer une expertise qu'elle met à la disposition d'autres administrations, comme les ministères de l'Intérieur ou de l'Ecologie, du développement durable et de l'énergie, pour lesquels elle a lancé la conception d'une plateforme de communication.

La transparence économique et financière

Afin de répondre aux besoins des entreprises, notamment les TPE et PME qui, souvent, ne disposent pas des ressources nécessaires pour connaître et répondre aux offres des annonceurs publics, la DILA a lancé,

dans le cadre d'un projet global de modernisation du site BOAMP, trois services gratuits :

- des alertes automatiques paramétrables sur Internet par chaque professionnel, afin de cibler au mieux les marchés susceptibles de l'intéresser et lui éviter l'étude des 650 annonces publiées quotidiennement ;
- une application mobile qui met toutes les offres de marchés publics à disposition des plus nomades ;
- une assistance téléphonique, pour aider les entreprises et les acheteurs publics à utiliser efficacement l'ensemble des services du BOAMP.

Un industriel responsable

L'activité Imprimerie

Attentive à maîtriser les impacts de son activité industrielle, la DILA a élaboré une politique environnementale qu'elle décline sur sa chaîne graphique (voir encadré).

Certifiée PEFC™ depuis 2011 et Imprim'Vert® depuis 2008, elle a porté ses efforts sur la certification environnementale ISO 14001, qu'elle a obtenue en juillet 2012, contribuant de ce fait à l'exemplarité de l'État.



La norme internationale ISO 14001 a structuré la mise en place d'un management environnemental sur la chaîne gra-

phique. Après une phase de diagnostic, un premier plan d'actions élaboré de façon collaborative a été mené avec, pour axes prioritaires d'amélioration, la réduction des nuisances sonores et la gestion des produits dangereux.

Des actions concrètes pour prévenir tout risque de pollution accidentel ont été mises en œuvre. Parmi elles :

- l'aménagement d'un local dédié à la gestion des déchets liquides dangereux à la fois sécurisé et facilement accessible aux utilisateurs,
- la réalisation de travaux permettant la récupération de produits en cas de fuite par l'aménagement sur rétention des locaux techniques,
- la création de zones de stockage sécurisé dans chaque atelier.

Afin d'assurer la tranquillité de son voisinage, sujet sensible en raison de son implantation en milieu urbain, la DILA s'est dotée d'une politique de lutte contre le bruit. Des installations d'isolation phonique ont été construites autour du compacteur de déchets et des équipements de refroidissement. Cette préoccupation a aussi été prise en compte en amont de

l'installation de la nouvelle rotative, en programmant des caissons anti-bruit pour réduire l'intensité sonore.

Conformément aux principes de la norme ISO 14001, la DILA organise sa démarche dans un processus d'amélioration continue – analyser, planifier, agir, contrôler et améliorer –, qui lui permet d'agir sur le long terme.

La politique environnementale de la DILA : trois axes prioritaires

- *La maîtrise de l'impact environnemental par un usage maîtrisé des ressources en eau, énergies, papiers 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.*

L'activité numérique

Si les TIC ont globalement un apport positif sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la croissance soutenue de l'activité fait craindre que ce bilan ne vienne à s'inverser. C'est pourquoi l'efficacité énergétique de ce secteur est un enjeu primordial pour la DILA.

Acteur majeur de l'information publique numérique, l'institution a choisi de revoir intégralement sa politique en matière d'hébergement d'applications et de données.

D'une part, elle a investi dans l'installation d'une nouvelle salle serveurs équipée des technologies les plus récentes, qui lui permettent de maîtriser sa consommation énergétique (virtualisation des

serveurs et optimisation du refroidissement). Située sur le site Desaix, cette salle serveurs se substituera totalement à l'ancienne en 2013. À périmètre constant, l'objectif est de diviser par trois la consommation d'énergie.

D'autre part, la DILA participe activement à la politique de mutualisation des moyens informatiques de l'État. Face à la nécessité d'ouvrir une salle secondaire qui relaiera celle du site Desaix en cas d'événements non maîtrisables (inondation, feu,...) ou d'augmentation du besoin, elle a choisi de se tourner vers le Fort de Rosny-sous-Bois tenu par la Gendarmerie nationale. Cet espace offre d'importantes disponibilités depuis la modernisation de ses serveurs. Cette opération permet à la DILA d'économiser l'ouverture

d'une nouvelle salle serveurs, et donc un système de climatisation et des consommations énergétiques importantes.

La responsabilité au cœur de notre fonctionnement

Une administration responsable

Le bilan Carbone ®

Conformément à la réglementation, la DILA a réalisé la mesure de ses émissions de gaz à effet de serre, qu'elle choisit de prolonger par un bilan complet effectué selon la méthodologie Bilan Carbone® de l'ADEME. Cette étude aboutira début 2013 à un plan d'actions ciblant les principaux postes d'émission (achat de produits et services, énergie, climatisation).

CATÉGORIES d'émissions	POSTES d'émissions		ÉMISSIONS DE GES				
			CO ₂ (tonnes)	Autres gaz (tonnes)	Total (t CO ₂ e)	CO ₂ b (tonnes)	Incertitude (t CO ₂ e)
Émissions directes de GES	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	380	0	386	0	19
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	33	0	33	2	6
	3	Émissions directes des procédés hors énergie	0	0	0	0	0
	4	Émissions directes fugitives	0	1	1 126	0	338
	5	Émissions issues de la biomasse (sols et forêts)	0	0	0	0	0
	Sous-total		413	1	1 546	2	363
Émissions indirectes associées à l'énergie	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	0	0	361	0	43
	7	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid	10	0	692	0	207
	Sous-total		10	0	1 052	0	251
TOTAL			423	1	2 598	2	613

Une contribution à la politique d'exemplarité de l'État en matière de DD

Afin d'intégrer les enjeux de responsabilité sociale à son fonctionnement, la DILA poursuit son travail sur deux priorités fixées par la circulaire du Premier ministre du 3 décembre 2008, relative à l'exemplarité de l'État en matière de développement durable: la commande publique et les comportements écoresponsables.

Des achats responsables. Depuis 2011, la DILA travaille à l'intégration des enjeux du Développement durable dans le processus achat de son organisation. En 2012, l'élaboration – avec les donneurs d'ordre – de bonnes pratiques a précisé la méthodologie d'achat responsable mise en place: analyse du besoin et des enjeux DD liés, maturité du marché, objectifs, rédaction des cahiers des charges, évaluation et partage des résultats. Ces bonnes pratiques ont été testées sur quatre marchés.

OBJET DU MARCHÉ	ENJEUX INTÉGRÉS
Travaux d'impression	<ul style="list-style-type: none">– Choix de papier issu de forêts gérées durablement ou de fibres recyclées,– Notation de la réduction et de la gestion des déchets (10 % de la note globale).
Fourniture de papier industriel	<ul style="list-style-type: none">– Choix de papier issu exclusivement de forêts gérées durablement ou de fibres recyclées,– Notation des émissions de gaz à effet de serre, des émissions polluantes et de la traçabilité des informations environnementales (10 % de la note globale).
Prestations informatiques	<ul style="list-style-type: none">– Respect requis de normes strictes en matière d'accessibilité web,– Notation de la politique en matière de gestion des déchets et d'achat durable (5 % de la note globale).
Prestation de restauration collective	<ul style="list-style-type: none">– Amélioration de la qualité nutritionnelle de l'offre ;– Développement des offres issues :<ul style="list-style-type: none">– de l'agriculture biologique ;– du commerce équitable ;Promotion de l'achat durable de poisson et autres ressources halieutiques ;Promotion de produits de nettoyage éco labélisés.

Des comportements écoresponsables. Dès 2011, la DILA avait sensibilisé son personnel en matière de développement durable. En 2012, la problématique de gestion des déchets a fait l'objet de nouveaux efforts. Des actions visant à réduire les consommations ont été menées, qui se prolongeront en 2013.



CIRCULAIRE du 3 décembre 2008	ACTIONS MENÉES en 2011	ACTIONS MENÉES en 2012
Gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> – Redéploiement du système de tri des consommables d'impression. – Amélioration du suivi du devenir des déchets des équipements électriques et électroniques. – Relai de la semaine européenne de réduction des déchets sur les trois sites parisiens et sur l'intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation au tri des consommables d'impression. – Déploiement du tri du papier dans les bureaux du site Desaix. – Sensibilisation au tri des déchets.
Consommations		<ul style="list-style-type: none"> – Sensibilisation aux éco-gestes liés à la consommation de papier dans les bureaux. – Actions de réduction des consommations d'eau.
Déplacements professionnels raisonnés	– Développement du covoiturage intersites.	

Un employeur responsable

Une solidarité internationale

Conformément à la Stratégie nationale de développement durable (SNDD 2010-2013. – Défi n° 8) et à l'initiative d'un groupe de travail interne, la DILA a signé en 2012 une convention de partenariat avec l'association Planète Urgence, qui permettra le départ en congé solidaire, dès 2013, des agents volontaires.



L'accompagnement du changement

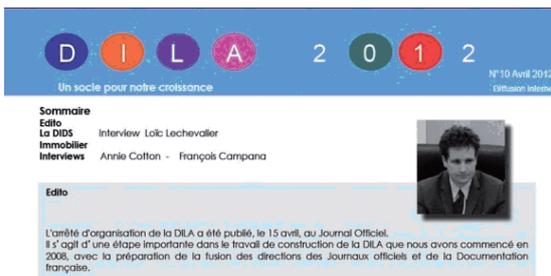
La réorganisation «DILA 2012» s'est appuyée sur une démarche collaborative et un effort important de transparence envers les collaborateurs et leurs représentants.

En 2012, un protocole d'accord entre la direction et les partenaires sociaux a créé un comité de suivi pour accompagner la mise en place de cette organisation nouvelle.

Piloté par le directeur, soutenu par un représentant du personnel et le secrétaire du CHS-CT, ce comité de suivi a institué cinq groupes de travail, paritaires et qualifiés, chargés de fournir des éléments d'aide à la décision sur les thématiques :

1. – Implantation géographique
2. – Commande publique
3. – Centre de compétences
4. – Ressources humaines
5. – Évaluation de la nouvelle organisation.

Ces travaux – 15 réunions – ont fait l'objet d'une communication soutenue: deux lettres d'information, DILA 2012 et IMMOBILIER INFO ont été créées et diffusées sur supports informatique et papier, tandis que l'organigramme, et le suivi des mobilités et des recrutements, ont été mis à jour sur l'intranet, au fur et à mesure de l'avancement de la réforme.




La santé au travail

La DILA poursuit son engagement dans la prévention des risques psychosociaux (RPS) et s'est fixé l'objectif de former l'ensemble des « cadres encadrants » à cette question d'ici 2015. Un an après le démarrage du projet, 49 d'entre eux – soit plus de 40 % – ont déjà suivi le module RPS.

La DILA mène aussi des campagnes de prévention santé: le sommeil et ses troubles, les gestes d'hygiène, les risques cardiaques liés à l'alimentation, et les risques musculo-squelettiques. La prévention de l'alcoolisme a fait l'objet en 2012 d'actions multiples, telles qu'une exposition, une publication et une animation lors du repas de fin d'année.



ANNEXES

- Annexe I. – **Textes de référence**
- Annexe II. – **Données budgétaires et comptables**
- Annexe III. – **Budget annexe « Publications officielles et information administrative »**
- Annexe IV. – **Activité commerciale**
- Annexe V. – **Les sites Internet**
- Annexe VI. – **Évolutions mensuelles des visites des sites Internet**

ANNEXE I

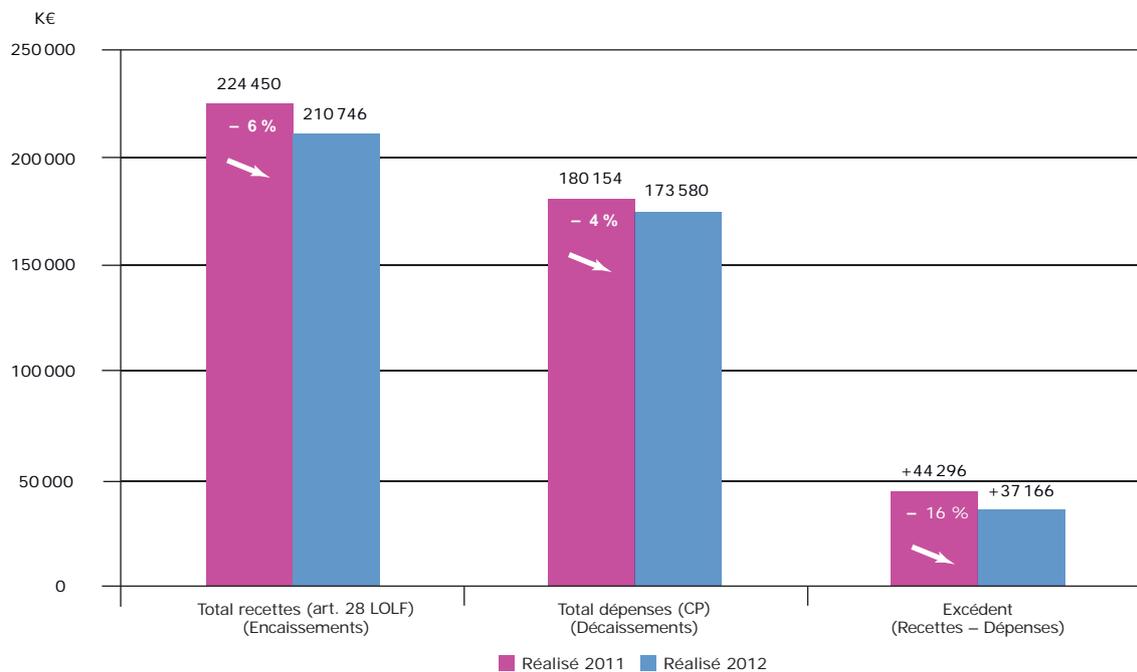
TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Arrêté du 13 avril 2012 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'administration légale et administrative
- Arrêté du 11 janvier 2010 portant organisation de la direction de l'administration légale et administrative
- Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un COEPIA

ANNEXE II

DONNÉES BUDGÉTAIRES ET COMPTABLES

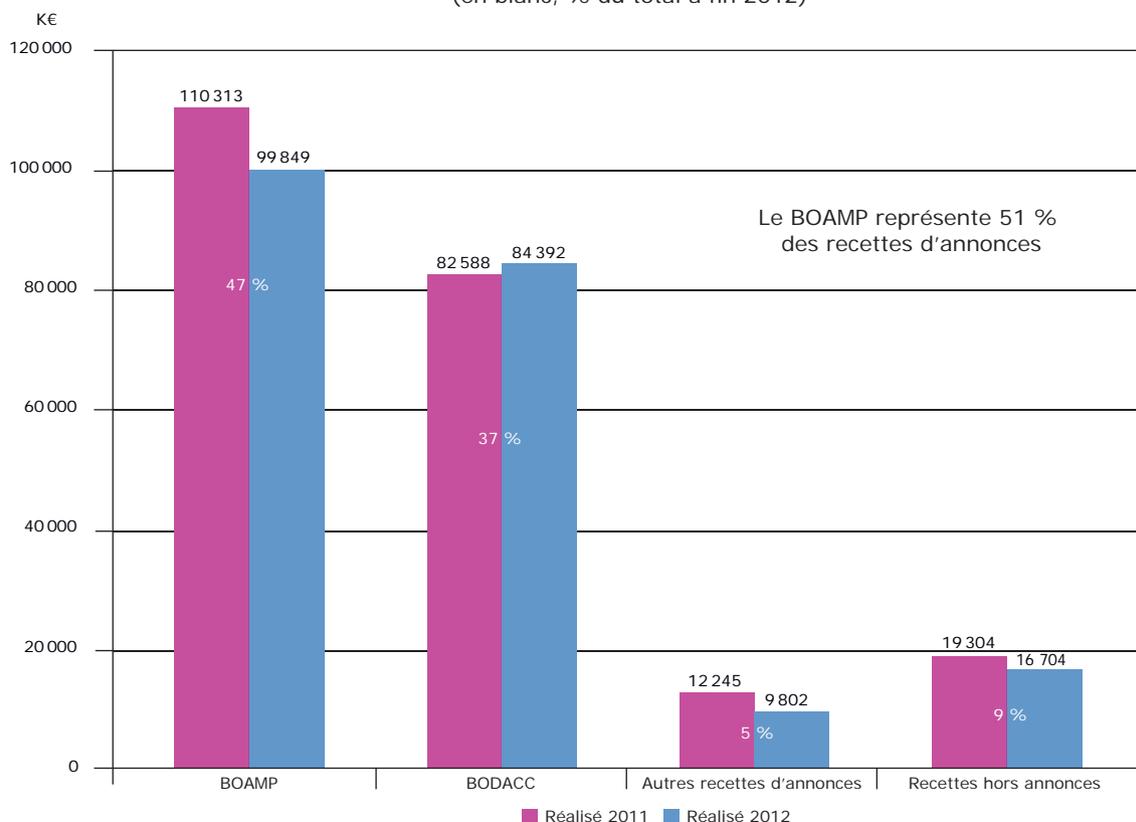
ÉQUILIBRE DU BUDGET ANNEXE "PUBLICATIONS OFFICIELLES ET INFORMATION ADMINISTRATIVE" (en milliers d'euros)



ANNEXE III

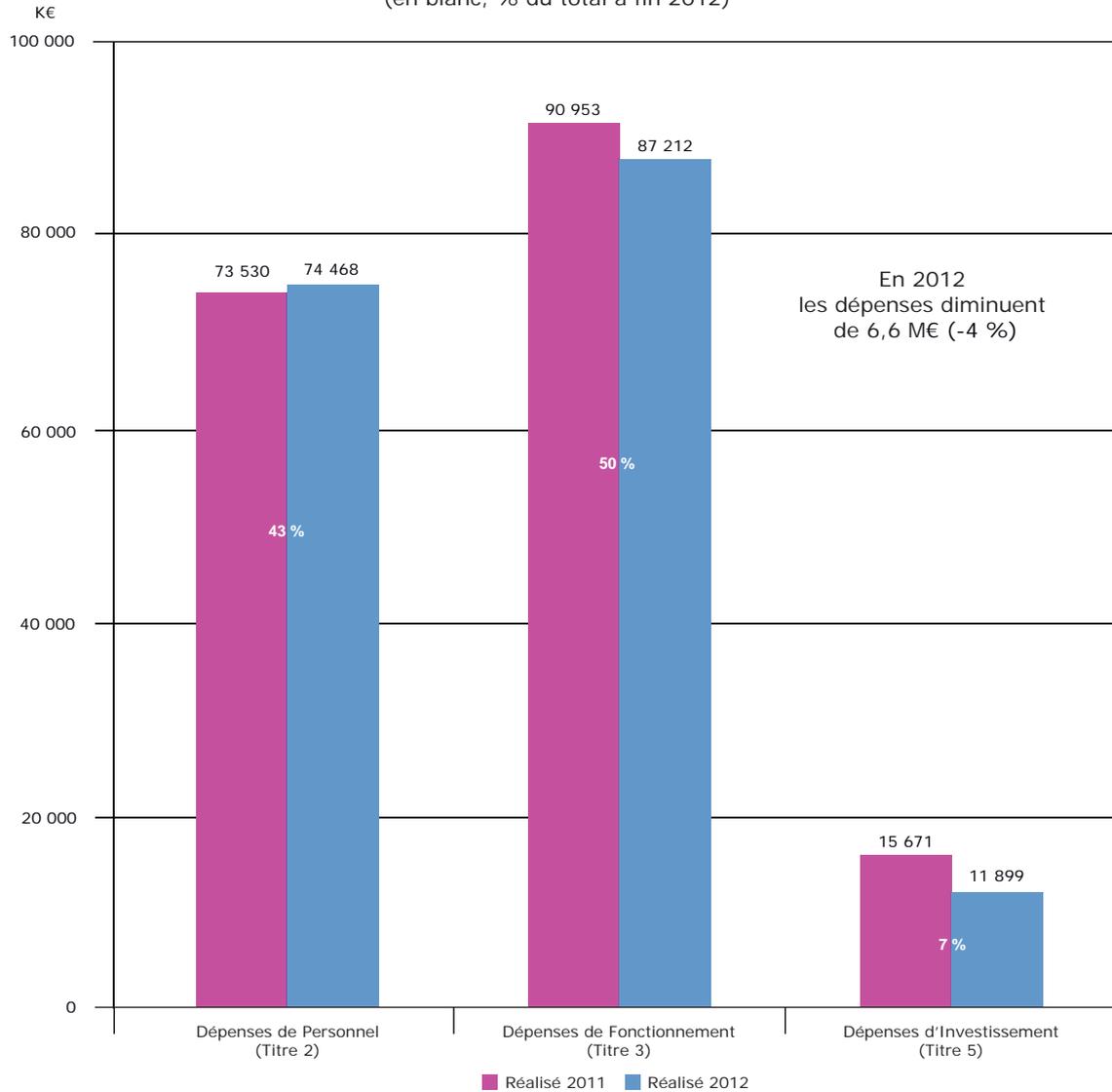
BUDGET ANNEXE "PUBLICATIONS OFFICIELLES ET INFORMATION ADMINISTRATIVE"

Recettes (encaissements en milliers d'euros) par nature
(en blanc, % du total à fin 2012)



Les recettes d'annonces représentent 92 % du total des encaissements. Ces ressources permettent à la DILA d'avoir la capacité de mettre en place une logique de «groupe multimédia».

Dépenses (crédits de paiement) par titre (en blanc, % du total à fin 2012)



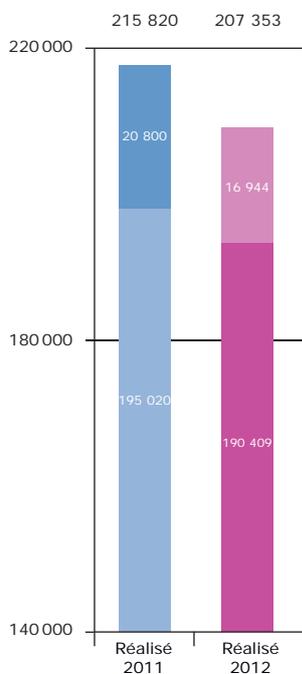
Les dépenses s'accompagnent de mesures de développement pour soutenir la stratégie de la DILA: faire émerger une stratégie de l'État dans le domaine de l'édition et de l'information légale.

ANNEXE IV

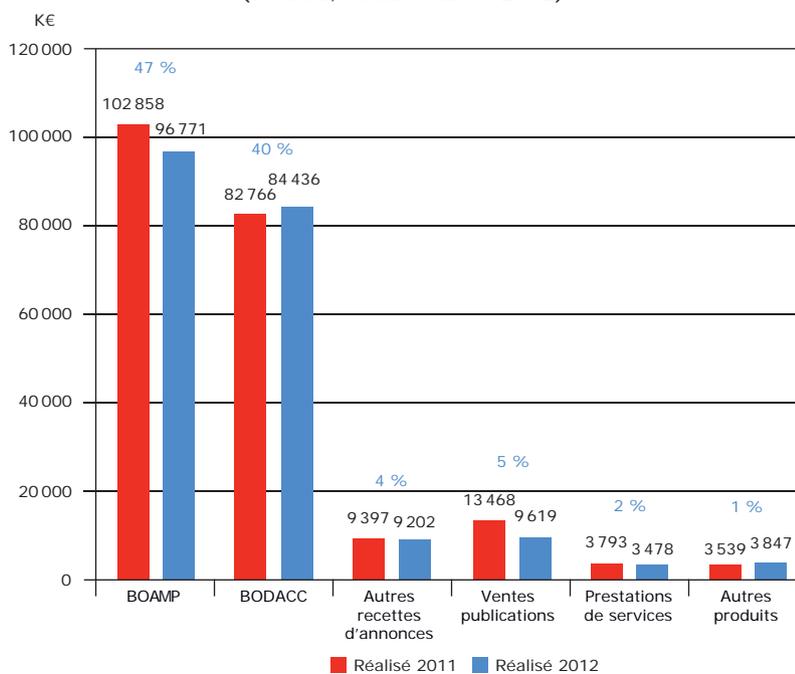
ACTIVITÉ COMMERCIALE

Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)

Chiffre d'affaires total



Chiffre d'affaires total par produits
(en bleu, % du total en 2012)



Faits marquants 2012:
la tendance est baissière

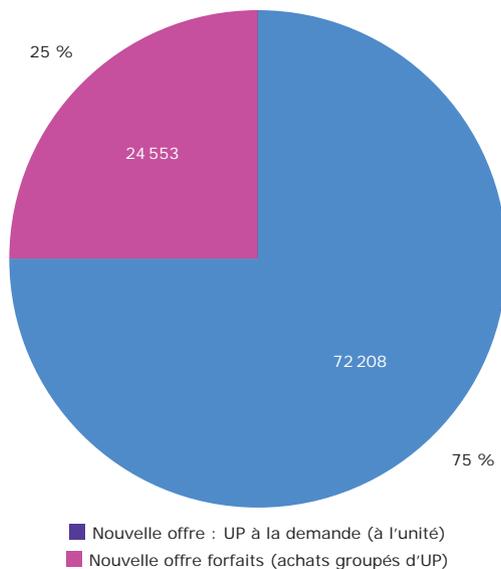
Le chiffre d'affaires annuel de la DILA est en retrait de 4 % (- 8,5 M€), ceci dans un contexte de ralentissement de l'activité économique et d'année d'échances électorales.

Les annonces de marchés publics enregistrent un repli lié à la morosité de la commande publique. La dématérialisation du *BOAMP* entraîne un fort recul des ventes de publications.

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

En 2012, recul des avis nationaux dont les MAPAS (- 24 %).

Le modèle économique du système des forfaits s'établit pour 1/3 de forfaits et 2/3 d'UP.

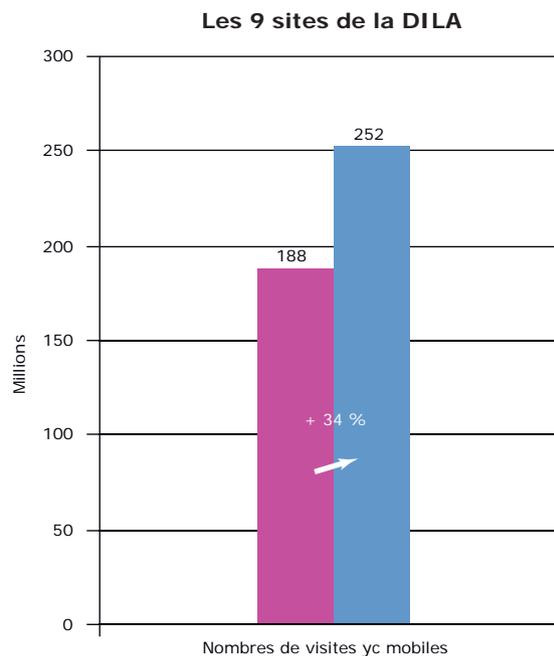
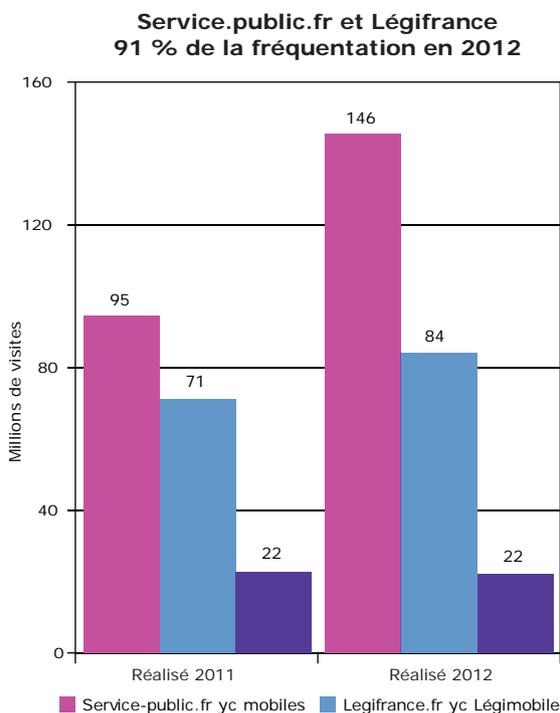


ANNEXE V

LES SITES INTERNET

En 2012, les sites de la DILA ont reçu 252 millions de visites soit une forte progression de +34 % par rapport à 2011 (+ 61 millions de visites). *Service-public.fr* et *Legifrance.govv.fr*, représentent 91 %

de la fréquentation (230 millions de visites) et leur version pour téléphone se développe (3,7 millions de visites). Ces deux sites sont désormais les 2 premiers de la toile gouvernementale en 2012.

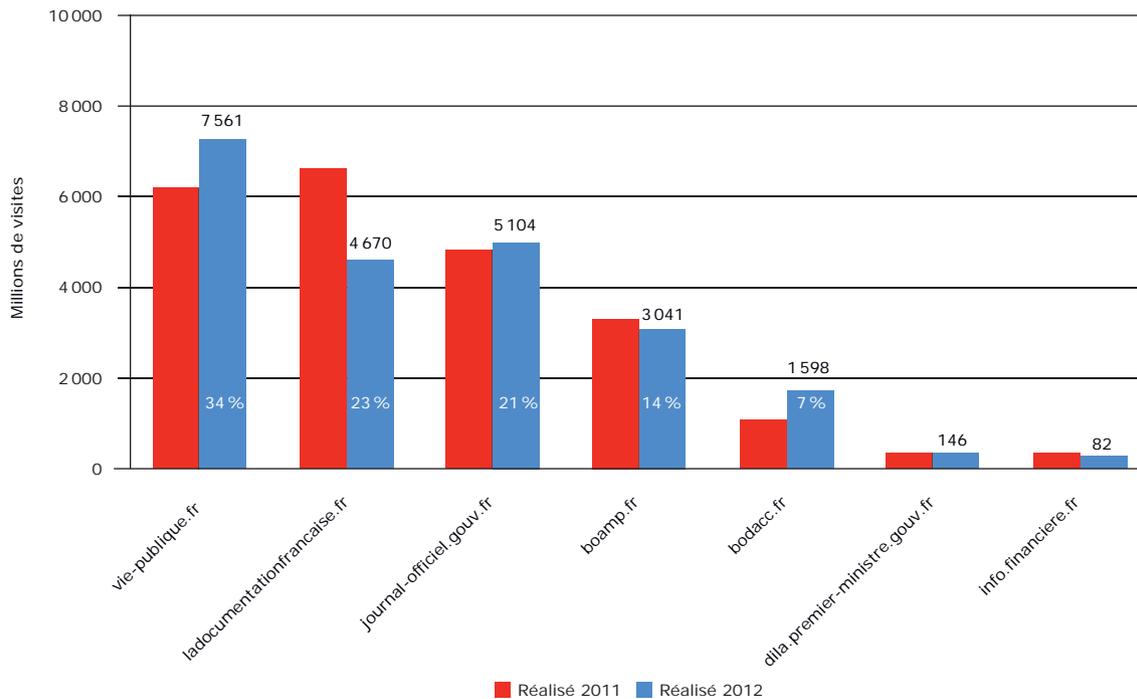


« La DILA a reçu le prix du "Site de l'année 2012" dans la catégorie "gouvernement" attribué à "service-public.fr", site ayant obtenu le meilleur score de qualité et remporté le plus grand nombre de voix

ainsi que le prix "Lucien Dupont 2012", décerné par l'Académie des sciences morales et politiques, pour la réalisation de l'espace "Association" du site service-public.fr. ».

Nombre de visites – y compris sur mobiles – sur nos autres sites

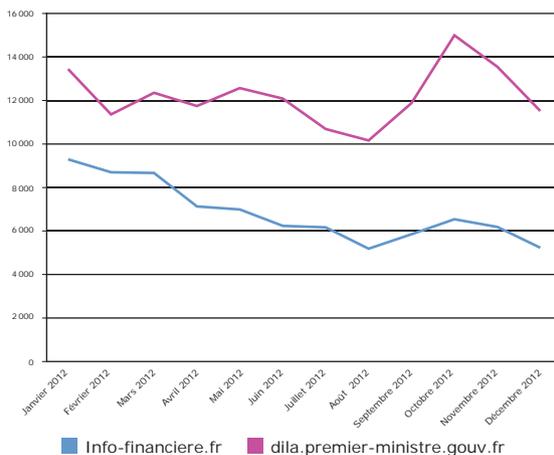
En blanc, % du total des autres sites en 2012 : 22,3 millions de visites



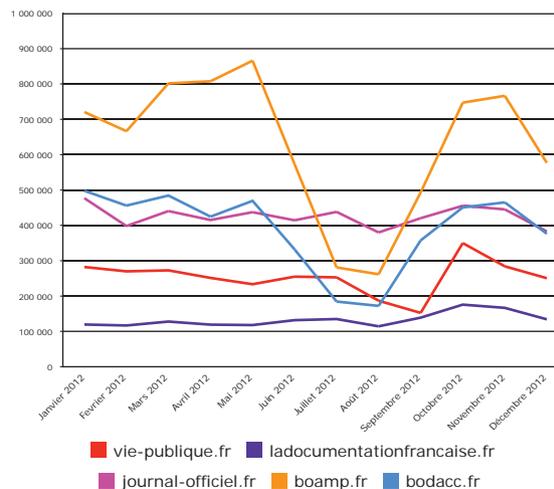
ANNEXE VI

ÉVOLUTIONS MENSUELLES DES VISITES DES SITES INTERNET

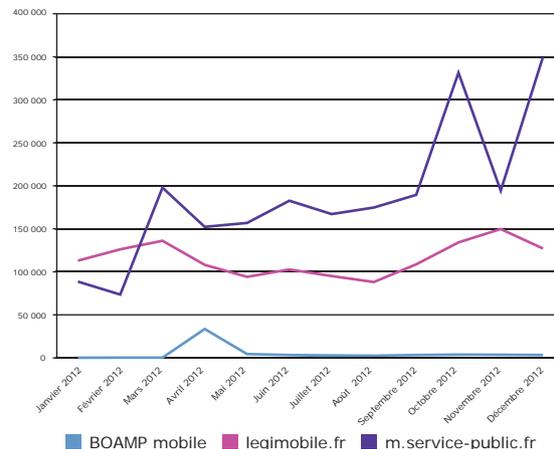
Évolution des visites en 2012



Évolution des visites en 2012



Évolution des visites en 2012



DILA



JOURNAUX
OFFICIELS

La
documentation
Française

Service-Public.fr

Legifrance

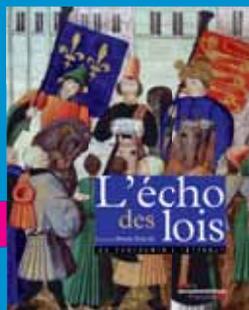
BOAMP.fr

BODACC.fr

VIE
PUBLIQUE

Info-financiere

3939
Allo Service-Public



Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix - 75015 Paris
Téléphone : 01 40 58 75 00
www.dila.premier-ministre.gouv.fr

Direction de la communication

26, rue Desaix - 75015 Paris
Téléphone : 01 40 15 70 42
dircom@dila.gouv.fr

