

Rapport d'activité 2019

Direction de l'information légale et administrative





Sommaire



5 | Trois questions à...

| 2019...

- 7 en chiffres
- 8 en trois actes
- 10 en dates clés

12

LA DIFFUSION LÉGALE

- 13 L'accès au droit
- 17 La transparence économique et financière

20

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

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

26

LE DÉBAT PUBLIC, LES ÉDITIONS, L'IMPRIMERIE

- 27 Le débat public
- 29 Les éditions
- 35 L'imprimerie

38

LES FONCTIONS TRANSVERSES

- 39 Les systèmes d'information
- 41 La communication
- 44 Le secrétariat général
 - 44 L'appui au pilotage et les affaires juridiques
 - 44 Les ressources humaines
 - 49 Les affaires financières
 - 51 L'agence comptable
 - 52 La logistique, l'immobilier et les services

54

ANNEXES

- 55 Statut, missions
- 55 Textes de références
- 56 Organigramme
- 58 Plan stratégique DILA 2021 : les dix chantiers



Trois
questions à...



ANNE DUCLOS-GRASIER

Directrice de l'information légale et administrative

Comment qualifieriez-vous l'année 2019 pour votre institution ?

Féconde : la DILA a connu une année 2019 particulièrement riche, avec l'aboutissement de projets à fort enjeu, engagés depuis de longs mois comme le lancement de la version test du site *Légifrance* modernisé (version bêta) le 7 octobre ou l'ouverture du nouveau site d'information dédié aux politiques publiques, *vie-publique.fr*, le 23 octobre. Les audiences de nos sites internet n'ont jamais été aussi élevées : plus de 313 millions de visites sur *service-public.fr*, plus de 124 millions sur *Légifrance*. Le *Bodacc* et le *Boamp* cumulent quant à eux près de 9 millions de visites.

Stratégique : 2019 a été marquée par la mise à jour du plan stratégique DILA 2021. Co-construit avec l'ensemble des agents, cette actualisation a mis l'accent sur nos trois missions phares : l'accès au droit, l'information administrative, le débat public, en intégrant la nécessité de garantir un niveau de service élevé, de toujours mieux répondre aux attentes de nos usagers et clients, tout en étant économe de nos moyens humains et financiers.

Dynamique : dans tous les départements, de nouvelles idées ont émergé, de nouveaux projets ont été lancés et de nouvelles méthodes de travail ont été mises en place. Dans un contexte de profonde transformation des services publics, d'évolution rapide des technologies, les agents de la DILA ont démontré leur capacité d'adaptation et de mobilisation. Je tiens à les en remercier.

Parmi les avancées 2019, que souhaiteriez-vous mettre en exergue ?

Le plan stratégique DILA 2021, la mise en ligne de la version bêta de *Légifrance*, inaugurée par Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, celle de *vie-publique.fr*, ou encore l'enrichissement de *service-public.fr*, qui lui a permis d'atteindre ces records d'audience, sont bien évidemment des avancées essentielles de l'année 2019.

Mais beaucoup d'autres mériteraient d'être citées : les très bons résultats qualité de la rédaction du *Journal officiel* dans un contexte d'activité soutenue, la refonte de notre offre de services aux associations, la mise à jour du site *info-financière.fr*, la nouvelle démarche d'interrogation de sa situation sur les listes électorales et la refonte de la démarche d'inscription sur ces listes, la prise en charge par le centre d'appels interministériel de 280 fiches administratives, la sortie du beau livre « La Constitution de 1958 à nos jours », la forte diminution de la gâche papier à l'imprimerie...

Les fonctions supports ne sont pas en reste avec par exemple le réaménagement de plus de 700 m² de nouveaux espaces, les actions de communication interne et externe pour faire connaître nos services ou la création d'un nouveau département au sein du secrétariat général visant à renforcer l'appui au pilotage et les affaires juridiques.

Quelles sont les prochaines étapes pour 2020 ?

2020 doit être une année importante dans la gestion de nos ressources humaines. Nous sommes résolument engagés dans un travail collaboratif et transverse pour renforcer la qualité de vie au travail. La double labellisation *Égalité-diversité*, action commune menée avec l'ensemble des services du Premier ministre, sera une étape clé dans notre action, notamment en faveur des personnes handicapées, de la non-discrimination dans les processus et les relations de travail et de la sensibilisation de tous les agents à ces enjeux. Nos projets métier connaîtront des étapes clés avec la mise en service définitive de *Légifrance* modernisé après quelques mois d'échanges constructifs avec les communautés d'usagers, la réalisation d'un « lab service public » pour mieux répondre aux besoins de citoyens qui utilisent peu *service-public.fr*, avec également la montée en puissance de *vie-publique.fr* auprès d'un public élargi pour mettre à disposition des informations fiables et adaptées à tous sur les politiques publiques.

Nous devons également décliner précisément dans notre organisation le plan stratégique 2021 et continuer à nous projeter encore au-delà.

Notre ambition est claire : contribuer à la modernisation de l'action publique et au renouvellement de la relation avec les citoyens, par une qualité de service améliorée, à des coûts maîtrisés. ■



274

ouvrages publiés
aux éditions
La Documentation française



4,5

millions d'annonces
associations parues depuis 1901
rendues accessibles



53,5

millions de Cerfa
téléchargés



738 000

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



26

millions d'annonces
commerciales
en accès libre



5

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

Fréquentation des principaux sites Internet

<i>service-public.fr</i> :	313,5 millions de visites	746 millions de pages vues
<i>legifrance.gouv.fr</i> :	124,5 millions de visites	558 millions de pages vues
<i>vie-publique.fr</i> :	12 millions de visites	21 millions de pages vues
<i>bodacc.fr</i> :	5,3 millions de visites	40 millions de pages vues
<i>journal-officiel.gouv.fr</i> :	3,3 millions de visites	11 millions de pages vues
<i>boamp.fr</i> :	3,2 millions de visites	19 millions de pages vues

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

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

2019

► EN CHIFFRES (au 31 décembre)

- **565** collaborateurs (dont **46** au centre d'appels interministériel de Metz) et **145** salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des Journaux officiels (SACIJO) travaillant exclusivement pour la DILA
- **36 681** textes législatifs et réglementaires diffusés
- **89 857** abonnés au sommaire numérique du *Journal officiel* de la République française
- **3,18** millions d'annonces légales publiées
- **4** millions de démarches en ligne réalisées sur *service-public.fr*
- **5** millions de comptes personnels sur *service-public.fr*
- **210 000** appels téléphoniques traités par le centre d'appels interministériel (CAI)
- **151 000** courriels traités
- **150** nouveaux titres aux éditions *La Documentation française*
- **14 000** rapports publics en ligne
- **198,1 M€** de recettes
- **139,7 M€** de dépenses

► 2019 EN TROIS ACTES

Le plan stratégique DILA 2021

Contribuer à la modernisation de l'action publique et au renouvellement de la relation avec les citoyens, par une qualité de service améliorée, à des coûts maîtrisés.

Le plan stratégique de la DILA, actualisé début 2019, repose sur la volonté de développer l'information légale et administrative dans une perspective d'efficience et de meilleur service rendu à ses clients et usagers. Validé par le secrétaire général du Gouvernement en avril 2019, il constitue la feuille de route collective et oriente les actions de la DILA jusqu'en 2021.

La mise en œuvre du plan stratégique s'appuiera sur une politique engagée d'accompagnement du changement, portée par la direction et l'encadrement. Le plan est décliné annuellement dans les lettres d'objectifs des départements et son exécution suivie régulièrement par le département d'appui au pilotage et des affaires juridiques.



La mise en ligne de la version test du site *Légifrance* modernisé

Faciliter l'accès au droit dans toutes ses expressions : lois, codes, décrets, conventions collectives et accords d'entreprises, jurisprudences...



Décidée par le Premier ministre avec l'objectif de faciliter pour chacun l'accès au droit, la modernisation de *Légifrance* a été conduite sous la responsabilité du secrétaire général du Gouvernement, la DILA intervenant

en qualité de maître d'œuvre. La mise à l'état de l'art technique du site et la prise en compte des besoins nouveaux ont sous-tendu cette modernisation.

Le site modernisé a été ouvert le 1^{er} octobre 2019 en version « bêta » (version test visant à identifier l'existence de possibles bugs dans l'utilisation courante et à recueillir l'avis des utilisateurs) et accessible à partir du site *Légifrance* actuel ou sur <https://beta.legifrance.gouv.fr>.

Elle a permis en 2019 de recueillir plus de 2 000 remarques et demandes d'amélioration des utilisateurs et a reçu plus de 260 000 visites. Elle restera en ligne quelques mois en 2020 en doublon du site actuel, avant la bascule vers le site définitif.

La mise en ligne du nouveau *vie-publique.fr*

Proposer des ressources fiables et des clés pour suivre et comprendre les politiques publiques, le fonctionnement de l'État et les institutions françaises.

Site d'information dédié aux politiques publiques, le nouveau site *vie-publique.fr* a été construit en se basant sur des enquêtes utilisateurs et des consultations régulières de praticiens du site. Des études ergonomiques et graphiques ont accompagné cette refonte qui a été testée à plusieurs étapes du projet. La version modernisée vise à mieux répondre aux modes de consultation et aux usages numériques des citoyens, en proposant un accès en mobilité, un parcours repensé avec différents niveaux de lecture et des ressources multimédias enrichies.



► 2019 EN DATES CLÉS

Février

– La demande d'inscription en ligne sur les listes électorales sur *service-public.fr* évolue avec la mise en place du répertoire électoral unique et l'élargissement du service à toutes les communes.

Mars



— Bertrand Munch, directeur de l'information légale et administrative, et Jack Lang, président de l'Institut du monde arabe

15-18 mars : participation au Salon Livre Paris.

30 mars : 28^e Journée du livre politique à l'Assemblée nationale.

Avril

– Le cap des **5 millions de comptes personnels** ouverts sur *service-public.fr* est atteint.

Mai



16 mai : la DILA se mobilise pour le *Duoday* (durant une journée, une personne en situation de handicap est accueillie en binôme avec un agent sur son poste de travail).

Juin

– **20-21 juin** : Forum des Journaux officiels européens à La Haye.

– **21 juin** : les agents DILA fêtent la musique.

– 10^e anniversaire du site *bodacc.fr* (le site du *Bulletin officiel* des annonces civiles et commerciales).



— Le site *bodacc.fr* fête ses dix ans



Juillet/Août

- Modernisation du site *Info-financière.fr*, mécanisme officiel de stockage des informations des sociétés cotées.
- **4 juillet** : parution du *Cahiers français* n° 411, *Le handicap, un enjeu de société*.
- **14 juillet** : impression du livret officiel réalisé pour le défilé de la Fête nationale.
- Obtention du label Cerfa numérique pour la démarche « demande de publication au *Journal officiel* d'annonce préalable de changement de nom » sur *service-public.fr*.

Septembre

- Journées du patrimoine : la DILA imprime l'affiche officielle pour le ministère de la culture.
- **13 septembre** : la DILA arrive 17^e sur 240 au classement Entreprises de la course La Parisienne.

Octobre



Les équipes de la DILA présentent *beta.legifrance.gouv.fr* à Cédric O

- **7 octobre** : ouverture officielle en bêta de la version modernisée du site *Légifrance* par Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, en présence de Marc Guillaume, secrétaire général du Gouvernement.

- **9 octobre** : parution de l'ouvrage *La Constitution, de 1958 à nos jours*.

- **12 octobre** : participation au 11^e salon du livre juridique au Conseil constitutionnel.

- **19 octobre** : la DILA fête les 60 ans du bâtiment rue Desaix.

Novembre

- **7 novembre** : parution du « Spécial numéro 100 » de *Questions internationales* intitulé *La Paix, illusions et réalités*.

- **12 novembre** : création d'un réseau professionnel pour les collectivités partenaires de *service-public.fr*

- **14 novembre** : ouverture officielle du nouveau site *vie-publique.fr*

- **29 novembre** : ouverture des API en version bêta du site *Légifrance* modernisé

Décembre

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



- **13 décembre** : modernisation du site *journal-officiel.gouv.fr*, annonce de la gratuité en 2020 des annonces pour les associations et les fondations. Les 4,5 millions d'annonces numérisées depuis 1901 sont désormais en ligne.



La diffusion légale

L'accès au droit
La transparence économique
et financière

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

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

L'accès au droit



« L'engagement des équipes pour assurer la parution du Journal officiel au quotidien est remarquable et s'inscrit dans la démarche globale de la DILA à délivrer un service de qualité. Ce savoir-faire s'accompagne d'un processus continu d'amélioration des métiers et des outils pour servir toujours mieux l'État. »

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

Le Journal officiel de la République française (JORF)

Avec 36 681 textes, le nombre des textes publiés au JORF est quasi stable par rapport à 2018, tandis que le nombre de pages publiées est en baisse de 1,7 % pour atteindre 76 522 pages. La part des textes à publier en urgence augmente (72,1 % contre 69,7 en 2018).

Le Journal officiel est accessible sur le site legifrance.gouv.fr. 89 857 abonnés reçoivent, chaque matin, par mél, son sommaire électronique interactif.

Le JORF	2019	2018
Textes publiés	36 681	36 706
Volumétrie pages PDF	76 522	77 809
Horaire moyen de réception du sommaire sur <i>Légifrance</i>	01h25	01h26
Les délais de publication		
Dits de rigueur (i.e. à publier sous 24 heures)	18,7 %	17,2 %
Dits urgents (2 à 4 jours)	53,4 %	52,5 %
Dits sans priorité (publiés sous 5 jours)	27,9 %	30,3 %

La rubrique la plus importante en volume de textes publiés demeure celle des textes généraux (10 788 textes), pratiquement à égalité avec celles des mesures nominatives (10 782 textes) suivies des annonces judiciaires et légales (5 111 textes) puis des avis et communications (3 292 textes).

Rubriques	2019	2018
Textes généraux	29,4 %	29,5 %
Mesures nominatives	29,4 %	27,9 %
Annonces judiciaires et légales	13,9 %	12,2 %
Avis et communications	9,0 %	8,5 %

Répartition de la volumétrie des textes.

Nature	2019	2018
Lois (dont ratification)	71 lois	68 lois
Arrêtés	48,7 %	47,2 %
Avis	9,0 %	11,5 %
Décrets	10,3 %	9,8 %
Décisions	5,7 %	8,6 %

Nature des textes et évolution.

Les émetteurs de textes

Émetteurs	2019	2018		2019	2018
Les ministères	72,6 %	–	Les autorités administratives indépendantes	5,1 %	6,8 %
Ministère de la justice	19,1 %	12,0 %	Conseil supérieur de l’audiovisuel (CSA)	54,8 %	54,9 %
Ministère des solidarités et de la santé	10,0 %	7,7 %	Autorité de contrôle prudentiel et de résolution	7,5 %	6,7 %
Ministère chargé du travail	7,9 %	5,0 %	Commission de régulation de l’énergie	9,0 %	6,0 %
Ministères économiques et financiers	6,2 %	13,1 %	Les juridictions	0,5 %	1,7 %
Ministère chargé de l’agriculture	5,9 %	4,1 %	Conseil constitutionnel	45,8 %	80,2 %
Ministère chargé de l’écologie	5,2 %	3,7 %	Conseil d’État	30,3 %	11,2 %
			Cour des comptes	14,4 %	6,8 %

Les ministères sont à l’origine de 26 634 textes, soit 72,6 %. Parmi les trois premiers émetteurs de textes en 2019, notons le ministère de la justice (19,1 %), le ministère des solidarités et de la santé (10 %), le ministère du travail (7,9 %).

Les autorités administratives indépendantes ont fait publier 1 868 textes, soit 5,1 %. Le Conseil supérieur de l’audiovisuel avec 1 025 textes représente 54,9 %

de l’activité, suivi par la Commission de régulation de l’énergie (167 textes, 8,9 %).

Les juridictions ont émis 201 textes : le Conseil constitutionnel (92 textes, 45,8 %), le Conseil d’État (61 textes, 30,3 %), la Cour des comptes (29 textes, 14,4 %).

Les éditions parlementaires

Les éditions parlementaires	2019	2018	2019/18
Assemblée nationale	30 321	29 996	1 %
Comptes rendus intégraux des débats	18 742	20 364	-8 %
Questions-réponses	11 579	9 632	20,2 %
Sénat	28 477	26 890	5,9 %
Comptes rendus intégraux des débats	22 064	21 671	1,8 %
Questions-réponses	6 413	5 219	22,8 %
Total éditions parlementaires	58 798	56 886	3,3 %

L’activité de publication des éditions parlementaires représente 58 798 pages (pour 56 886 en 2018), soit une augmentation de 3,4 % :

- **Assemblée nationale** : 18 742 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 11 579 pages pour les questions-réponses ;
- **Sénat** : 22 064 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 6 143 pages pour les questions-réponses.

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

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit et en liaison avec le secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale de *Légifrance*, la DILA exploite le site *Légifrance*, assure la consolidation des codes, lois et règlements, et l'alimentation des bases de données conventionnelles.

Légifrance permet ainsi d'avoir accès aux actes à caractère normatif comme les codes, les lois, ainsi qu'aux actes à caractère réglementaire émanant des autorités de l'État, présentés tels qu'ils résultent de leurs modifications successives, c'est-à-dire consolidés.

En 2019, les équipes ont consolidé 68 % des lois et textes généraux publiés au *Journal officiel* (47 lois, 59 ordonnances, 1 272 décrets et 2 520 arrêtés).

S'y ajoutent trois codes partiellement nouveaux : le code des transports, le code de la construction et de l'habitation et le code de la justice pénale des mineurs.

Avec plus de 124 millions de visites, le nombre de consultations sur *Légifrance* (dont *circulaires.gouv.fr*) enregistre, en 2019, une hausse de plus de 4 % par rapport à 2018.



Légifrance, l'accès aux textes et à leur consolidation

La DILA assure également l'activité de webmestre pour les questions relatives au contenu, à la qualité et à l'accessibilité du site. 11 083 réponses ont été adressées aux internautes, avec une baisse de 15,2 % par rapport à 2018, baisse en partie due à la saisie en ligne des demandes de changement de nom, plus simple pour les usagers.

Le projet de modernisation de *Légifrance*



« Ce projet de modernisation nécessitait la prise en compte des usages experts et des besoins nouveaux. Il a été développé selon une méthode respectueuse des attentes utilisateurs, en intégrant au fil de l'eau les contributions, en repensant le parcours utilisateur, en imaginant les usages futurs. »

Ce projet est porté avec enthousiasme par les équipes ! »

Emmanuel Cortes, responsable du département de l'information légale, directeur de programme du projet *Légifrance* modernisé

Décidée par le Premier ministre avec l'objectif de faciliter l'accès au droit dans toutes ses expressions (lois, codes, décrets, conventions collectives et accords d'entreprises, jurisprudences, etc.), la modernisation de *Légifrance*, lancée en 2017, a été menée sous la

responsabilité du secrétaire général du Gouvernement et de la DILA intervenant en qualité de maître d'œuvre. Créé en 2002, avec une refonte initiée en 2008, le site *Légifrance* n'était plus adapté aux usages numériques d'aujourd'hui.

Une co-construction en méthode agile

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



De nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services

Le site *Légifrance* modernisé a vu son ergonomie repensée et est désormais consultable en mobilité. Il intègre une toute nouvelle recherche multi-fonds simplifiée en mode plein texte. Pour les citoyens, il n'est ainsi plus nécessaire de savoir dans quelle base de données juridiques chercher pour trouver rapidement un texte ou un acte réglementaire. Le site adopte un accès simplifié aux contenus : le moteur de recherche assure directement la mise en relation des différents textes se rapportant à un même sujet.

La qualité de la recherche experte destinée plutôt aux professionnels du droit et aux administrations a par ailleurs été renforcée. De nouvelles fonctionnalités, notamment le « *Chrono Légi* », permettent de suivre l'évolution dans le temps de la rédaction d'un article de loi, de décret ou de code avec un comparateur de versions qui met en évidence les modifications apportées.

Pensé nativement pour l'*open data*, le nouveau site a une architecture technique fondée sur des API (interfaces de programmation applicative) de consultation, qui facilitera l'accès et la réutilisation des données juridiques par d'autres sites ou applications tierces. Par ailleurs, de nouveaux contenus sont venus enrichir le site. Le plus notable est la mise en ligne des versions numérisées de tous les *Journaux officiels* papier, les plus anciens datant de 1869.



La version bêta mise en ligne le 2 octobre 2019 a intégré un outil d'analyse des parcours et de recueil d'avis pour renforcer les échanges avec les utilisateurs. Près de 2 000 retours ont été recensés par les équipes à la fin décembre. Ceux-ci vont être intégrés pour améliorer les services offerts avant la bascule définitive en 2020 vers cette version modernisée.

Cette version bêta va rester en ligne quelques mois avant l'arrêt du site actuel. Durant cette période de test, les données juridiques présentes sur la version bêta sont actualisées quotidiennement ; toutefois, le droit opposable issu du *Journal officiel électronique* n'est valablement authentifié que sur www.legifrance.gouv.fr.

Présent le lundi 7 octobre pour découvrir et lancer officiellement la version bêta du site, Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, a déclaré : « *Par la dématérialisation des services publics,*

le Gouvernement a pour objectif de simplifier la vie des gens et de les rendre accessibles à tous. C'est un vaste projet pour lequel nous devons à la fois accompagner nos concitoyens et imaginer cette transformation avec eux. Le projet mené par Légifrance est un exemple de ce que nous devons faire : construire les services publics de demain avec les usagers pour être le plus juste et efficace possible. »

La transparence économique et financière



« La DILA contribue à garantir la transparence de la vie publique, économique et financière, en regroupant et diffusant les annonces légales au niveau national. Nos équipes se mobilisent au quotidien pour servir professionnels et praticiens. »

Stéphanie Cornec, responsable de la rédaction économique et financière

La DILA diffuse :

- les annonces de marchés publics sur *boamp.fr* ;
- les annonces à caractère civil (avis de rétablissement personnel, surendettement des particuliers), avis d'acceptation de succession à concurrence de l'actif net) et à caractère commercial (inscriptions au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives ou avis de prévention des difficultés des entreprises) sur *bodacc.fr* ;
- les annonces publiées au *Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO)* relatives aux informations réglementées des sociétés faisant appel à l'épargne

publique et des établissements bancaires et de crédit sur *journal-officiel.gouv.fr* ;

- les annonces publiées au *Journal officiel associations et fondations d'entreprise (JOAFE)*, les comptes annuels des associations et fondations subventionnées à hauteur de 153 000 € et plus et des fonds de dotation ainsi que les comptes des organisations syndicales et professionnelles sur *journal-officiel.gouv.fr* ;
- l'archivage centralisé des informations réglementées des sociétés cotées sur la place de Paris émanant de l'Autorité des marchés financiers sur *info-financiere.fr*.

La typologie et la volumétrie des données publiées

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

Le nombre d'annonces légales du champ économique publiées en 2019 a été de 3 182 714, soit une progression de 7,7 % par rapport à 2018 (2 955 556 annonces).

- **BODACC** : la poursuite des travaux de dématérialisation a permis la migration électronique des tribunaux mixtes

de commerce ultra-marins. Pour le **BODACC B** : les avis de modifications sont en hausse de 4,6 % et les avis de radiations de 8,7 %. Concernant le **JOAFE** : après 2 années de baisse, le nombre d'avis de création repart à la hausse avec 72 117 annonces en 2019 (+5,8 %).

Les avis publiés	2019	2018	2019/2018
BODACC	2 903 651	2 682 027	8,26 %
BODACC A	743 663	719 816	3,31 %
BODACC B	693 381	621 611	11,55 %
BODACC C (avis de dépôt)	1 466 607	1 340 600	9,40 %

Les avis publiés	2019	2018	2019/2018
BOAMP	158 829	156 053	1,78 %
Avis sur formulaire national standard (FNS)	64 451	62 918	2,44 %
Avis sur <i>Journal officiel de l'union européenne</i> (JOUE)	72 907	71 004	2,68 %
Avis MAPA marchés < 90 k€	21 471	22 131	-2,98 %
BALO	4 483	4 787	-6,35 %
JOAFE	115 751	112 689	2,72 %
Annonces publiées	101 115	95 886	5,45 %
Comptes annuels diffusés	14 636	16 803	-12,90 %
	3 182 714	2 955 556	7,69 %

Bodacc.fr

L'audience du site *bodacc.fr* a continué de progresser de manière significative en 2019 pour enregistrer un total de 5,3 millions de visites (+ 14 % en comparaison à 2018). En 2019, le site a fêté ses 10 ans. Plus de 26 millions d'annonces commerciales y sont désormais en accès libre et gratuit, ainsi que 750 000 avis de rétablissement personnel (procédures de surendettement) et 20 000 avis de succession. Le nombre d'abonnés au service gratuit d'alertes progresse régulièrement. À fin



2019, plus de 45 000 abonnés étaient inscrits contre 37 500 à fin 2018. Dans le cadres des mesures de court terme décidées par le Gouvernement pour simplifier la création d'entreprise, l'arrêté tarifaire de la DILA applicable à compter du 1^{er} janvier 2019 a modifié une partie des tarifs du BODACC, en rendant gratuites les immatriculations en cas de reprise d'entreprise comme c'était déjà le cas pour les immatriculations en cas de création d'entreprise.

Boamp.fr

Avec 3 219 901 visites, la fréquentation du site du BOAMP a progressé légèrement de 0,5 % alors que le volume de pages vues baisse de 4,9 % (plus de 21 millions de pages vues). Cette stabilité du trafic s'est accompagnée cependant d'une hausse d'utilisation des services proposés par le site : 202 514 comptes ont été ouverts (+ 9 % en comparaison à 2018) ; 122 544 alertes de marchés publics ont été envoyées par *push* (+ 11 % par rapport à 2018).



Le réseau social professionnel, dénommé *Agora BOAMP*, mis à disposition des acheteurs publics depuis février 2016, reste apprécié des utilisateurs. Près de 1 390 abonnés (+ 10 % par rapport à 2018) profitent de ce réseau coopératif pour échanger sur les marchés publics au sein de la communauté.

Info-financiere.fr

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

En 2019, le site a été modernisé et a enregistré 25 786 documents (contre 24 928 en 2018) intégrés sur le site. Il a enregistré près de 95 000 visites pour 296 000 pages vues.

Journal-officiel.gouv.fr

Journal-officiel.gouv.fr permet les consultations des annonces dont celles des associations, fondations d'entreprises, fonds de dotation et fondations partenariales ainsi que le dépôt des comptes annuels.

La fréquentation du site¹ sur l'année 2019 avoisine les 4 millions de visites et enregistre une forte hausse par rapport à 2018 (3,1 millions de visites).

Une nouvelle version du site a été mise en ligne le 10 décembre 2019, proposant une nouvelle ergonomie et un graphisme épuré.

L'évolution majeure de cette nouvelle version porte sur la numérisation et l'indexation de l'intégralité des annonces relatives aux associations parues depuis 1901, soit plus



de 4,5 millions d'annonces. S'ajoutent également les avis du *BALO*, dépôts des comptes annuels des organisations syndicales et professionnelles, les documents administratifs et les conventions collectives.

En 2019, les démarches en ligne pour le *Journal officiel* des associations et fondations d'entreprise (JOAFE) sont en hausse :

JOAFE (démarches en ligne)	2018	2019	2019/18
e-création	70 777	85 515	20,82 %
e-modification/dissolution	122 795	138 973	13,17 %

Le service d'accueil client

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

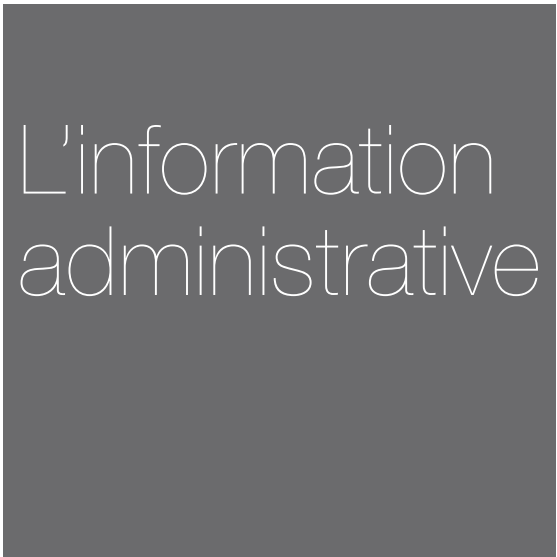
téléphonique (16 026 appels traités en 2019 avec un taux de réponse de 87,7 % pour 78,7 % en 2018) et le traitement des courriels (8 178 messages traités pour 6 014 en 2018).

Le portail de publicité légale des entreprises (PPLE)

Mis en place par l'arrêté du 3 février 2014, le Groupement d'intérêt public « Plateforme de publicité légale des entreprises » (GIP PPLE) réunit la DILA, l'Association de la presse pour la transparence économique (APTE) et le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce (CNGTC) dans le but de gérer et d'animer un portail d'accès aux informations légales sur les sociétés et les entreprises commerciales (*pple.fr*).

Ouvert en février 2016, le portail *pple.fr* s'appuie sur une base de données mise à disposition (gratuitement depuis le 1 r janvier 2017) par l'INSEE et propose des informations complémentaires fournies par les sites *bodacc.fr*, *Actulegale.fr*, *Infogreffe.fr* et *dataInfogreffe.fr*. En 2019, le portail *pple.fr* a enregistré une hausse de sa fréquentation avec 252 168 visites et 1 396 352 pages vues (pour respectivement 95 473 visites et 381 078 pages vues en 2018).

1 Pour rappel, depuis le 1 r janvier 2016, les données du JORF sont directement accessibles depuis le site Légifrance.



L'information administrative



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

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

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



« 2019 est une année record de fréquentation avec plus de 300 millions de visites. C'est une réelle satisfaction pour les équipes mobilisées au quotidien. »

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

En 2019, et pour la première fois depuis sa création, le site a franchi le cap des 313,5 millions de visites directes¹ (en hausse de 17 % par rapport à 2018), soit une moyenne mensuelle de 26 millions de visites directes.

Les usages en mobilité ont continué de se développer en 2019 avec 48 % des consultations depuis des mobiles ou tablettes (+ 6 points par rapport à 2018).

Des usages en hausse

Cette augmentation du trafic s'est accompagnée d'une utilisation accrue des services proposés par le site : 53,5 millions de formulaires CERFA ont été téléchargés, plus de 1,5 million de nouveaux comptes personnels ouverts sur l'année permettant de comptabiliser un total de plus de 5 millions de comptes. Le compte personnel permet notamment la réalisation de démarches en ligne et de bénéficier de services d'alertes.

Plus de 4 millions de démarches en ligne ont été réalisées directement sur *service-public.fr* en 2019 (3,3 millions

en 2018). Les démarches les plus fréquentes sont le changement de coordonnées (1 million de demandes), les demandes d'actes d'état civil (1,7 million de demandes).

Service-public.fr continue également d'attirer un public de plus en plus large sur les réseaux sociaux. Présent sur Twitter et Facebook, le site est suivi par 108 000 d'abonnés (+ 26 % par rapport à 2018). 738 000 usagers (+ 40 % par rapport à 2018) sont abonnés à la *Lettre hebdomadaire* sur l'actualité administrative.

¹ Il est à noter que ces chiffres ne tiennent compte que de la consultation des contenus directement disponibles depuis *service-public.fr* ; en effet, les contenus du site, accessibles en open data, sont également réutilisés par d'autres sites administratifs (*demarches.interieur.gouv.fr*, les sites des préfectures, *justice.fr*, *cohesion-territoires.gouv.fr*, etc.).

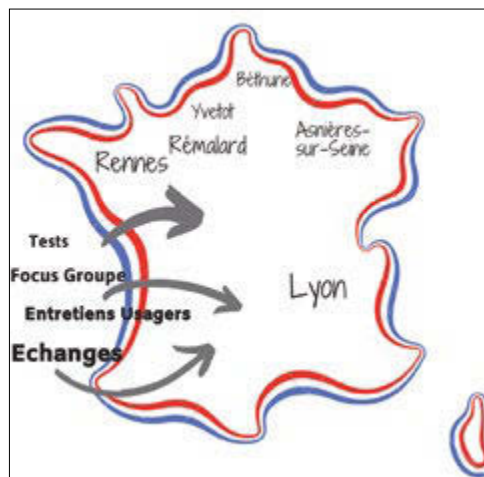
Un dispositif multiforme et multicanal de l'écoute usagers

Service-public.fr a développé depuis 20 ans une écoute permanente des usagers, permettant une amélioration continue de la qualité de ses contenus :

- **Une enquête annuelle.** L'enquête sur l'usage de *service-public.fr* a été menée en ligne du 11 au 26 décembre 2019 (3 005 répondants). Conduite chaque année, elle a pour objectifs de mesurer la satisfaction globale des usagers, de prendre connaissance de leurs suggestions d'amélioration et de mieux connaître la typologie des utilisateurs du site. Les résultats démontrent une satisfaction des répondants avec un taux de 87,7 % (+ 4,7 points par rapport à 2018) dont 42,6 % de « très satisfaits » (contre 35,6 % en 2018) tandis que 89,7 % des répondants recommanderaient assurément le site à des proches.

Par ailleurs, il ressort que *service-public.fr* répond à la fois aux besoins des usagers mais également à ceux des aidants. En effet, 43,7 % des répondants utilisent *service-public.fr* dans le cadre de leurs fonctions professionnelles pour renseigner ou aider des usagers.

- **Des déplacements en région.** En complément des 151 000 courriels traités et des 214 000 appels entrants, bons indicateurs des sujets faisant l'objet de questions usagers, les équipes projets de *service-public.fr* se sont déplacées à plusieurs reprises en région (Moselle, Essonne, Seine-Maritime) afin de recueillir les besoins des usagers et/ou des aidants (sociaux ou familiaux) et de former ceux-ci aux fonctionnalités offertes par le site.



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



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

- à 3200 fiches pédagogiques et à des milliers de liens vers des ressources officielles pratiques : formulaires, démarches en ligne, textes de référence, simulateurs, lettres type, etc. ;
- aux coordonnées des services administratifs nationaux et des services publics (annuaire de l'administration) : 72 000 organismes et guichets locaux compétents pour traiter les formalités des usagers et 13 000 responsables de l'administration identifiés ;
- aux actualités administratives avec la rubrique Actualités du site, les réseaux sociaux et la lettre hebdomadaire de *service-public.fr*. Cette dernière adressée hebdomadairement, a été refondue en 2019 à la suite d'une enquête utilisateurs ;
- à un service de réponses via la messagerie (151 000 courriels traités) et le téléphone avec le 3939 (214 000 appels entrants).

Des développements réguliers pour faire évoluer le site

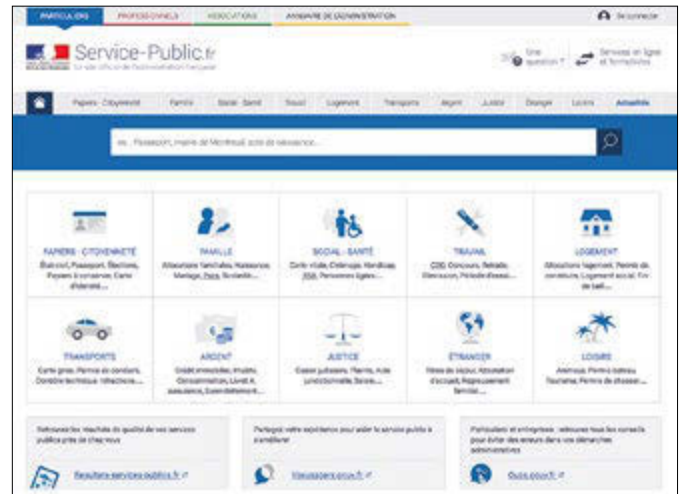
En 2019, les équipes de *service-public.fr* ont poursuivi leurs actions de personnalisation des contenus à travers le développement de nouveaux simulateurs (infractions routières, zonage du dispositif Denormandie, etc.), de lettres types (lettre de démission, congé parental, etc.) et de modules d'information tous deux personnalisables (par exemple sur l'accès à la nationalité française). Par ailleurs, les contenus de l'annuaire ont été enrichis participant ainsi à la progression de l'audience de la rubrique.

De nouvelles démarches développées par la DILA en partenariat avec les ministères concernés ont également été mises en ligne sur *service-public.fr* : démarche d'assistance aux demandes d'autorisation d'urbanisme, demande de correction d'état civil auprès de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), demande d'examen au cas par cas préalable à la réalisation éventuelle d'une évaluation environnementale.

De nouvelles fonctionnalités ont enrichi l'offre de services associée au compte personnel (ex. : simplification de la création de compte via *FranceConnect* ; amélioration de l'affichage des informations personnelles, mise en place d'alertes personnalisées par mél) ou les services autour d'une démarche (module de prise de rendez-vous en gendarmerie). Par ailleurs, la saisie guidée de quatre Cerfa a également été développée pour faciliter les démarches des usagers.

Acté lors du 3^e comité interministériel de la transformation publique de juin 2019 dans la continuité du programme de transformation Action Publique 2022, le Gouvernement a décidé un plan d'actions visant à un État plus proche, plus simple, plus efficace.

Pour *service-public.fr*, cela s'est concrétisé par l'intégration en page d'accueil des liens vers des sites tiers : *oups.gouv.fr* (lancé en juin 2019, il répertorie les erreurs administratives les plus fréquentes et les conseils pratiques pour les éviter),



vox-usagers.gouv.fr (chaque citoyen peut partager son expérience du service public et voir l'administration lui répondre) et *resultats-services-publics.fr* (les citoyens accèdent directement aux résultats de leurs services publics).



NOTES SUR LES LISTES ÉLECTORALES

La démarche de demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) a évolué pour répondre à la mise en œuvre de la réforme de la gestion des listes électorales entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2019. Tous les citoyens souhaitant demander leur inscription sur les listes électorales peuvent désormais le faire en ligne depuis *service-public.fr*. 515 000 usagers ont utilisé ce service en 2019. En complément de cette évolution, la DILA offre aux usagers depuis mars 2019 la possibilité d'interroger *service-public.fr* sur leur situation électorale (Suis-je bien inscrit(e) dans mon bureau de vote?).

Le réseau des partenaires publics

Pour favoriser la co-construction des services avec ses partenaires, la DILA a ouvert en octobre 2019 un espace partenaires *via* une solution collaborative en ligne. L'accès a été proposé à tous les partenaires de *service-public.fr* (ministères, collectivités, organismes de protection sociale, etc.).

À ce jour, plus de 3 500 comptes ont été activés. Cet espace permet notamment à ses membres de suivre tous les faits marquants du site, d'avoir accès à une base documentaire, de gérer la production de



ministère de l'intérieur. En outre, un partenariat a été fait avec le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales : les contenus de *service-public.fr* sont désormais rediffusés sur www.cohesion-territoires.gouv.fr.

nouveaux formulaires Cerfa
ou de participer à cer-
tains projets collaboratifs.

Avec ses partenaires, la DILA travaille régulièrement sur l'amélioration du parcours usagers. Ainsi, un travail de refonte sur l'accès à la nationalité française a été mené avec le

Le centre d'appels interministériel (CAI)

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

Le CAI a traité 214 203 appels en 2019.

Ce centre a pour vocation de répondre aux usagers de l'administration *via* le canal téléphonique mais aussi par écrit. Pour l'activité messagerie, le CAI répond aux usagers

de *service-public.fr* sur ses domaines de compétence, en collaboration étroite avec la section messagerie du département de l'information administrative multicanal.



En 2019, 18 571 messages ont été traités avec 92 % des réponses rédigées en moins de trois jours.

Depuis mars 2019, le CAI a également pris en charge la mise à jour et la production de contenus de 280 fiches *Vos droits* ainsi que l'alimentation de la rubrique *Jurisprudence* de la lettre d'actualité hebdomadaire.

Les équipes, qui ont bénéficié de formations adaptées, contribuent désormais à enrichir les contenus de

service-public.fr en participant à l'élaboration de simulateurs en collaboration étroite avec les départements concernés.

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

- le volume des appels entrants : 338 971 appels en 2019 (supérieur à l'objectif prévu des 318 000) ;
- le taux de service : établi à 63 % ;
- la durée moyenne des appels : 5 minutes 31 secondes, stable par rapport à 2018 ;
- la durée moyenne d'attente : 1 minute 36 secondes sur l'année.



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



À l'écoute des usagers

Sur un ensemble de fiches *service-public.fr*, le « *web-ticketing* » permet à un usager d'obtenir des précisions par téléphone concernant le sujet abordé dans la fiche.

Le principe est le suivant : l'utilisateur a la possibilité, depuis celle-ci, de demander un contact par téléphone avec un informateur spécialisé.

Il reçoit alors un numéro de téléphone à contacter, un code d'accès personnel, ainsi que les horaires pendant lesquels il pourra appeler. Lors de l'appel, il est mis en relation directement avec l'informateur qui a connaissance de la dernière fiche consultée.

Il est ainsi possible d'obtenir un code d'accès pendant les périodes de fermeture du service (nuit et week-end). Dans ce cas, le code sera valable pour la prochaine période d'ouverture.

Entre 12 % et 15 % des appels au 3939 utilisent ce mode de mise en relation, soit près de 51 000 demandes de contact par an, dont 29 358 ont été utilisées par les utilisateurs.



Le débat public, les éditions, l'imprimerie

Le débat public
Les éditions
L'imprimerie



« 2019 ouvre pour l'institution et les équipes, un nouveau chapitre de notre mission d'information aux citoyens sur les grands sujets de société avec l'ouverture du nouveau vie-publique.fr. Pour autant, nos fondamentaux demeurent, avec l'exigence de qualité des contenus, de fiabilité des sources et une plus grande diversité de formats. »

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

Le débat public

Une nouvelle offre pour les citoyens

Le nouveau *vie-publique.fr* a ouvert le 23 octobre 2019 avec l'ambition de proposer un site d'information gratuit, dédié à la compréhension des politiques publiques et au débat public, destiné au plus grand nombre. Créé en 2002, *vie-publique.fr* a toujours évolué. Cette nouvelle version s'est appuyée sur les contenus existants et très consultés de l'ancien site, sur le riche corpus de *La Documentation française* et sur la création de nouveaux contenus. Repensé pour faciliter l'accès sur tous les supports, le nouveau site a aussi intégré de nouveaux formats audiovisuels.

La politique éditoriale de *vie-publique.fr* obéit à un objectif d'information avec des traitements documentaires et éditoriaux



fondés sur les exigences d'impartialité et de neutralité constitutives d'un service public. La nouvelle version a enregistré 2 millions de visites en 2 mois de mise en ligne.

L'accessibilité : une nécessité d'usages

L'ergonomie, le graphisme, l'organisation des contenus ont été complètement refondus. Les usagers ont été associés tout au long du processus de refonte à l'occasion de tests réguliers, d'abord pour identifier les besoins, ensuite pour vérifier si les choix graphiques et d'ergonomie y

répondaient bien. À chaque étape du projet ont été pris en compte les besoins d'accessibilité. Cela s'est traduit par un site entièrement responsive (accessible en mobilité et sur tous supports) répondant aux exigences du référentiel général d'accessibilité.

Un important travail de reprise de données

L'année 2019 a été consacrée aux développements techniques ainsi qu'à l'alimentation en contenus tant en reprise de données qu'en création de nouveaux contenus. Ont été mis en ligne dès l'ouverture du site : plus

de 1 500 articles et fiches, la bibliothèque des rapports publics (près de 14 000 textes), la collection des discours publics (140 000 textes), le panorama des lois, les débats et consultations...

De nouvelles pratiques d'écriture

Afin de répondre aux nouvelles ambitions du site, tant en termes de fréquentation que de cibles, un important dispositif de formations a été mis en place. De nombreux

ateliers se sont déroulés tout au long de l'année et ont permis à tous les agents concernés de se former à l'écriture bi-média (web et papier).



De nouveaux produits pour de nouveaux publics

Les équipes ont également travaillé à la conception et à la réalisation de produits multimédias destinés principalement aux plus jeunes. Plus

de 80 produits multimédias (vidéos, quizz, cartes, infographies, data visualisation, bandes dessinées, podcasts...) ont été proposés aux internautes dès l'ouverture du site.

Un réseau social repensé

Le travail de fusion des différents comptes et pages de *vie-publique.fr* et de *ladocumentationfrancaise.fr* a été finalisé en 2019 pour offrir, dès l'ouverture du site, des réseaux sociaux aux couleurs de la nouvelle identité graphique (*Twitter*, *Facebook*, *Instagram* et *YouTube*). Des formats spécifiques (« *Récap* » de la semaine, *motion design*, *stories*...) ont été développés. Le rythme soutenu des publications a permis un accroissement net des abonnés et fans ainsi que la certification des comptes.



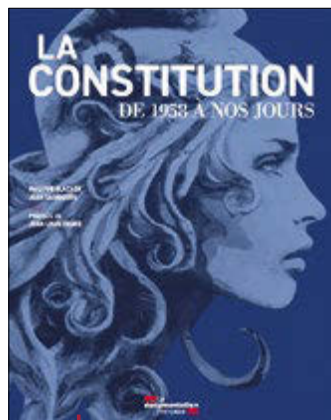
Les éditions

La mission d'information citoyenne de l'institution se déploie avec *vie-publique.fr* et avec la publication de nouveaux titres sous la marque *Éditions La Documentation française* (ouvrages, rapports, revues...) tout au long de l'année, en compte propre ou pour le compte des administrations partenaires. Le débat public et la compréhension des politiques publiques sont nourris par l'activité éditoriale des institutions et des organismes publics.

Périodiques et collections

La Documentation française

L'année 2019 a été marquée par la sortie en octobre d'un ouvrage en grand format : « *La Constitution de 1958 à nos jours* ». Cet ouvrage richement illustré retrace la genèse de la V^e République, son histoire et les ressorts de sa stabilité. Il donne à voir comment les hommes et



↳ Vendu à 788 exemplaires en quelques semaines pour un CA de 12 688 €

les femmes de pouvoir ont su faire évoluer la pratique des institutions sans trahir leur esprit. En près de 300 pages, le lecteur est amené à découvrir ou mieux comprendre les motivations des fondateurs de la Constitution française. Il peut ainsi parcourir soixante années d'une histoire institutionnelle intimement liée aux évolutions et aux soubresauts de l'histoire politique nationale.

En 2019, la DILA a ainsi édité aux *éditions La Documentation française* 274 nouveaux titres (136 en format papier et 138 en format numérique, - 17 % par rapport à 2018) :

- 57 ouvrages en compte propre (dont 21 en format papier et 36 en format numérique) ;
- 217 nouveaux titres en compte de tiers (115 en format papier et 102 en format numérique).

Cahiers français

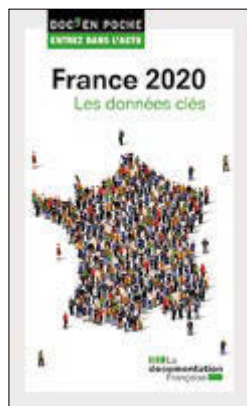
Depuis sa refonte en 2018, la revue s'est vendue à 35 969 exemplaires. Le nombre d'abonnements a augmenté de 2,4 % par rapport à 2018. À noter pour 2019 l'intérêt porté sur le sujet du handicap (n° 411-juillet-août 2019) avec 3 263 exemplaires servis en 2019.



Questions internationales

En 2019, quatre numéros de la revue ont été édités. Parmi les quatre titres, celui consacré à *L'Europe face au choc des migrations* est le thème qui a suscité le plus l'intérêt des lecteurs avec 3 452 exemplaires servis dont plus de 1 500 en kiosque. Le nombre d'abonnements a augmenté de 6 % par rapport à 2018.





Doc'en poche

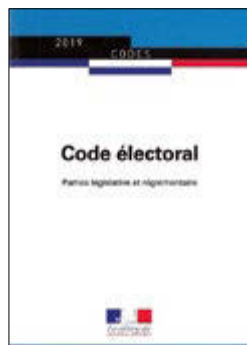
La collection représente 18,5 % de la vente totale des ouvrages en compte propre. Avec une production de 4 titres nouveaux sortis en 2019, les ventes à fin décembre restent stables avec 6367 exemplaires vendus. Cela s'explique par le bon accueil du titre sur les *fake news* (*infox*) qui a bénéficié d'une large couverture médiatique par la sortie annuelle, titre phare de la collection, « *France*

2020, les données clés », en octobre 2019 et par la richesse du fonds de la collection qui assure des ventes régulières.



Réflexe Europe

Le chiffre d'affaires 2019 de cette collection a progressé de 25 % par rapport à 2018. *Les traités européens après le traité de Lisbonne* reste la meilleure vente de cette collection.



Les éditions des Journaux officiels

En 2019, l'activité éditoriale des Éditions des Journaux officiels a privilégié le format numérique : ainsi les neuf nouveaux titres de la série des conventions collectives (*Personnel des offices publics de l'habitat, Assistants maternels du particulier employeur, Édition, Librairie, Service de santé au travail interentreprises, Branche des salariés en portage salarial, Hôtels, cafés, restaurants, Commerce de détail et de gros à prédominance, Maison à succursales de vente au détail*) ont été produits au format PDF accessible. Seuls trois codes (code électoral, code du cinéma et de l'image animée et code de la sécurité intérieure) ainsi que le rapport de la commission supérieure de codification ont été édités en format papier.



Formation Administration Concours (Fac)

La collection représente, en 2019, 41 % des ouvrages vendus en compte propre. Cette collection a bénéficié d'un fonds riche et de la réimpression du recueil « *Les politiques publiques* ».



Découverte de la vie publique

La collection a connu en 2019 une forte progression (+ 47 % par rapport à 2018) en nombre d'exemplaires vendus. Ce beau résultat s'explique notamment par la sortie le 30 octobre 2019 de la nouvelle édition du titre sur la justice qui a représenté 15 % des ouvrages vendus en compte propre.

Les éditions partenaires 2019

LES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS

■ Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

Collection « En détail »

- Pour des territoires engagés dans des politiques favorables au vieillissement
- Les mobilités résidentielles en France – Rapport 2018 de l'Observatoire des territoires

■ Commission nationale consultative des Droits de l'homme (CNCDH)

- La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, année 2018

■ Conseil d'État

- Rapport public 2019. Activité juridictionnelle et consultative des juridictions administratives en 2018
- Le sport : quelle politique publique ?

Collection « Droits et Débats » :

- Les grands investissements publics (n° 28)

Collection « Les études du Conseil d'État »

- Les expérimentations : comment innover dans la conduite des politiques publiques ?

■ Comité d'histoire du Conseil d'État

Collection « Histoire et mémoire »

- Guide de recherche dans les archives du Conseil d'État
- Conférences "Vincent Wright"

■ Conseil supérieur de la magistrature (CSM)

- Rapport d'activité 2018 du Conseil supérieur de la magistrature
- Recueil des obligations déontologiques des magistrats

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

- Rapport d'activité 2018



■ Cour des comptes

- 12 rapports publics thématiques
- 8 rapports financiers
- Rapport public annuel 2019
- Arrêts, jugements et communications des juridictions financières, année 2018

Conseil des prélèvements obligatoires (CPO)

- La fiscalité environnementale au défi de l'urgence climatique

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

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

■ Comité d'histoire de la Cour des comptes

- Brûler et renaître – La Cour des comptes du Second Empire à la Troisième République (1865-1885)
- Comité d'histoire de l'École nationale d'administration

Collection « Cahiers pour une histoire de l'ENA »

- Former pour reconstruire la France
- Promotion « Félix Éboué »
- Le CHEA et le perfectionnement des cadres supérieurs de l'administration – 1947-1963

■ Cour de cassation

- Rapport annuel 2018 de la Cour de cassation
- Le rôle normatif de la Cour de cassation

TITRES ÉDITÉS POUR LES DIFFÉRENTS MINISTÈRES

■ Ministère de la Culture et de la Communication

Direction générale des patrimoines

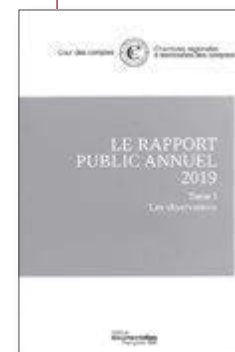
Collection « Musées-Mondes »

- L'identité visuelle des musées à l'ère des marques

Comité d'histoire du ministère de la Culture

Collection « Travaux et documents »

- Droit public et patrimoine : le rôle du conseil d'État
- 1979, genèse d'une loi sur les archives



■ Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

- Actif'Agri – Transformations des emplois et des activités en agriculture

■ Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes

Revue française des affaires sociales

- Politiques sociales locales (n° H-S 2019). Un regard renouvelé sur les ressources des jeunes : ressources matérielles, soutien, accès aux capacités (n° 2-2019)
- La place des profanes dans les politiques sociales, entre enrôlements et revendications (n° 1-2019)
- Tendances récentes à l'universalisation de la protection sociale (n° 2018-4)

■ Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

- Guide juridique de l'action extérieure des collectivités territoriales

Institut de recherche stratégique de l'École militaire (IRSEM)

- Les manipulations de l'information

■ Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative

Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP)

- Lutter contre les discriminations et les inégalités – Enseignements du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse

■ Ministère des Solidarités et de la Santé

Haut Conseil santé publique

Revue Actualité et dossiers en santé publique (ADSP)

- Recommandation, obligation et consentement en santé (n° 105)
- Alerte en santé publique (n° 106)
- Soins de proximité : vers un exercice d'équipe (n° 107)
- e-santé : entre progrès et vigilances (n° 108)

■ Préfecture de police de Paris

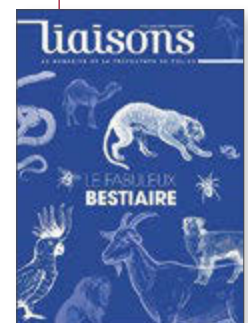
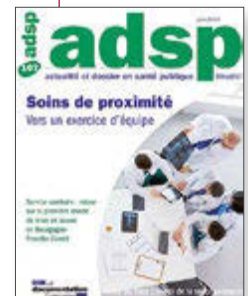
Liaisons

- n° 121 (06/2019) Le fabuleux bestiaire

■ PREMIER MINISTRE

Académie du renseignement

- Le Renseignement au début de la Guerre froide « Actes de colloque »



TITRES ÉDITÉS AVEC LES AUTRES ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITÉS

■ Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)

Collection « Histoire de la justice » :

- n° 30 – Punir et réparer en justice, du xv^e au xxi^e siècle

■ CIG petite couronne

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

■ Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques

- Les ventes aux enchères publiques en France – Rapport d'activité 2018

■ Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)

- Rapport 2019 sur l'état de la fonction publique

■ École nationale d'administration (ENA)

Revue française d'administration publique

- n° 167 – Les données publiques
- n° 168– Sociographie des cabinets ministériels
- n° 169 – Les reconfigurations des universités françaises: entre influences internationales et particularismes nationaux
- n° 170 – États-Unis : l'administration publique en crise ?

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

Revue les Cahiers de la sécurité et de la justice

- n° 44 – Les territoires ruraux en France – quelle sécurité ?
- n° 45 – Protéger le territoire. Le continuum sécurité-défense
- n° 46 – Extrémisme violent et désengagement de la violence

■ Observatoire national de la vie étudiante (OVE)

Collection « Études & recherche » :

- Salariat étudiant, parcours universitaires et conditions de vie
- Regards croisés sur les expériences étudiantes

■ Office national des effets du réchauffement climatique (ONERC)

- Les événements météorologiques extrêmes dans un contexte de changement

■ Réseau francophone des villes amies des aînés

- Guide français des villes amies des aînés (nouvelle édition)



L'imprimerie



« L'imprimerie de la DILA bénéficie d'un savoir-faire reconnu auprès de ses partenaires. Les équipes améliorent en continu leur productivité et leur offre de services pour délivrer des prestations et un service de qualité à leurs clients. »

Bernard Galluet, responsable du département de l'imprimerie

La DILA propose à ses partenaires une offre de services sur mesure avec des prestations intégrées d'édition et d'impression. En 2019, l'imprimerie a vu le renouvellement de la convention de la délégation à l'information et à la communication de la Défense (DICOD) et la signature des conventions avec le ministère de la culture et avec le centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ). Onze nouveaux clients lui ont par ailleurs fait confiance (dont le ministère de la transition écologique et solidaire, le service technique de l'aviation civile, l'Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires, la Fondation maison des sciences de l'homme, l'Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (ANDRA), le Défenseur des droits...).



L'impression du magazine de l'ANDRA sur la rotative à 300 000 exemplaires, une première pour l'imprimerie en termes de quantité.



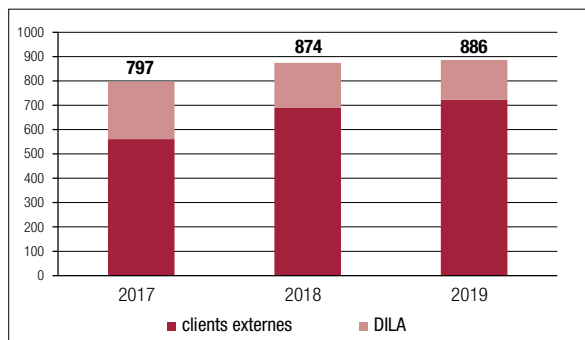
L'impression d'un livre de prestige pour le Défenseur des Droits : *J'ai des droits entends-moi*, recueillant des témoignages d'enfants sur la maltraitance et remis lors d'une cérémonie à l'UNESCO.

La DILA bénéficie également d'un savoir-faire en matière d'édition et d'impression de livres de prestige ou d'éditions spéciales (impression du livret du 14 juillet pour le ministère des armées, beaux livres thématiques pour son compte ou le compte de partenaires).

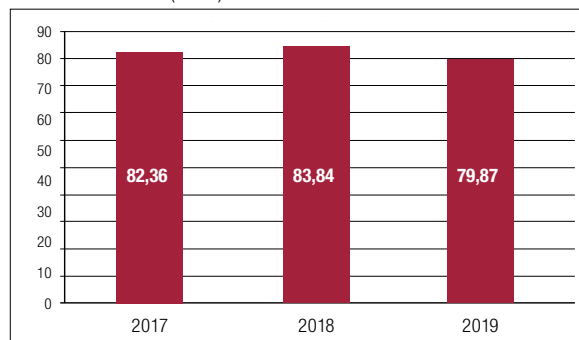
Les cinq clients ayant commandé les plus forts tirages en 2019 sont :

- le ministère des Armées (DICOD) ;
- le ministère de l'Intérieur (Délégation à la sécurité routière-DSCR) ;
- le ministère de l'Education nationale et de la jeunesse (CIDJ) ;
- le ministère des Solidarités et de la Santé (DICOM) ;
- le Défenseur des droits.

Nombre de commandes



Clients externes (en %)



La DILA imprime selon trois processus (une rotative, des presses offset, une presse numérique), chacun répondant à des besoins spécifiques, en particulier en termes de tirage. En 2019, le chiffre d'affaire a baissé de 7 % tandis que le nombre d'ouvrages imprimés et le nombre de commandes ont augmenté.

On note une forte progression des impressions numériques : 45 % des commandes ont été faites en 2019 sur les presses numériques. Cette technologie répond aux besoins de tirages courts ou personnalisés.

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail et de la productivité, des chargeurs automatiques ont été installés sur l'encarteuse-piqueuse fin 2019. Par ailleurs, la modernisation du flux pré-presses a été engagée afin de mettre en place un « *bon à tirer* » en ligne pour les clients. Le recours à la sous-traitance a baissé en 2019 de 30 % par rapport à 2018.



Une exigence de qualité et de respect de l'environnement

Pour veiller à la satisfaction des clients, le contrôle qualité est assuré par les ateliers de production, avec la vérification de nombreux points de contrôle.

Une enquête de satisfaction est également réalisée annuellement auprès de nos clients.

L'imprimerie est engagée depuis plusieurs années dans une démarche éco-responsable notamment par l'utilisation de papier recyclé.

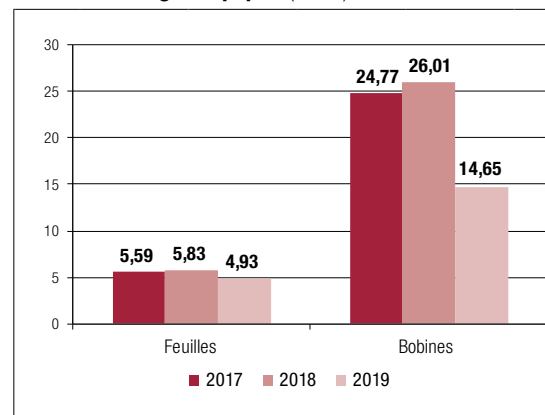
Les démarches de labellisation *Imprim'vert* et *PEFC* des papiers ont été reconduites en 2019.

Le critère « environnemental » est systématiquement inscrit dans les procédures de marché public de la DILA pour ce domaine.

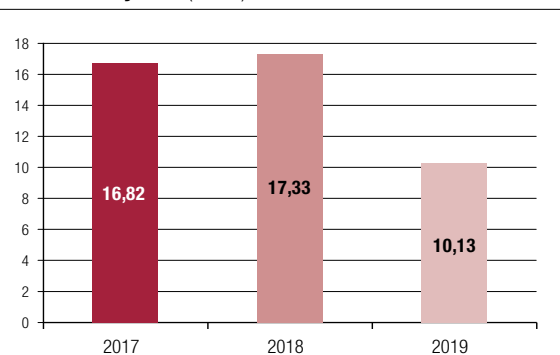


Grâce aux ateliers de progrès mis en place avec la SACIJO et aux actions correctives et préventives réalisées durant cette année, la gâche papier a sensiblement diminué en 2019 (94 tonnes). Les efforts doivent être poursuivis en ce sens en 2020.

Évolution de la gâche papier (en %)



Taux en moyenne (en %)





Les fonctions transverses

Les systèmes d'information

La communication

Le secrétariat général

Les systèmes d'information



« L'établissement du premier schéma directeur informatique de la DILA est un levier puissant d'accompagnement et de sensibilisation des équipes aux questions essentielles de sécurité et de protection de nos sites et de nos données. »

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

Un nouveau schéma directeur

L'année 2019 a permis d'établir la première version du schéma directeur informatique de la DILA qui sera, dès sa validation, diffusé en 2020. Dans un contexte de digitalisation des services, de mutation des technologies et devant les enjeux de fiabilité, de résilience et de sécurité du système d'information (SI) de la DILA. Il est en effet apparu indispensable de définir une vision prospective de ce dernier.

La rédaction du schéma directeur s'est déroulée sur plusieurs mois en 2019 ; des rencontres ont eu lieu avec l'ensemble de l'encadrement des départements de l'institution, afin de prendre en compte les besoins et attentes du plus grand nombre. Le document a été partagé à plusieurs reprises avec la direction mais aussi avec des services externes afin d'améliorer sa complétude et de valider les orientations stratégiques proposées.

Ce document définit la stratégie SI de la DILA à horizon 5 ans, avec l'objectif d'offrir des services numériques sécurisés et de qualité. Il formalise notamment les grands projets et a vocation à devenir la référence pour l'arbitrage, la priorisation et l'affectation des ressources pour leur mise en œuvre.

Le schéma directeur SI repose sur les fondamentaux suivants pour la sous-direction des systèmes d'information :

- garantir la continuité d'activité et les niveaux de résilience attendus pour tous nos systèmes, en prenant en compte leurs niveaux de criticité particulièrement en ce qui concerne la chaîne régaliennne et Légifrance ;
- moderniser nos produits en se concentrant sur la relation avec les usagers de nos services ;
- rationaliser les systèmes d'information pour en assurer la performance économique.

La sécurité et l'homologation des sites

En matière de sécurité des systèmes d'information, des travaux ont été conduits pendant l'année 2019 sur les trois domaines suivants :

- la poursuite des homologations selon le référentiel général de sécurité (RGS) et la politique de la sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) ;
- la réalisation de contrôles hors homologations ;
- la poursuite de la sensibilisation des personnels aux enjeux de sécurité informatique.

Treize applications de la DILA ont été ainsi homologuées RGS (nouvelle homologation et renouvellement) en 2019 (contre 10 en 2018). Par ailleurs, des séances de sensibilisation pour les responsables de projets et le Comité de direction élargi (direction + responsables de département)

ont été organisées afin de diffuser le plus largement possible les bonnes pratiques en termes de sécurité informatique.

Pour compléter ce dispositif, la DILA a mis en place un outil de *e-learning* accessible à tous, offrant un panel de parcours de sensibilisation et de formation dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information.

Par ailleurs, la prise en compte des critères de sécurité informatique a fait l'objet d'une attention toute particulière lors de la rédaction du schéma directeur de la DILA, le responsable de la sécurité des systèmes d'information de la DILA et le fonctionnaire de sécurité des systèmes d'information des services du Premier ministre ont été étroitement associés à son élaboration.



La sous-direction des services informatiques se réunit en plénière, deux fois par an, pour faire le point et évoquer les chantiers stratégiques en cours.

La communication



« Promouvoir l'institution, ses produits et ses services à l'externe, accompagner le changement dans toutes ses dimensions, en produisant les explications nécessaires à nos publics internes, ont scandé une année 2019 riche en projets et en opérations. »

Karine Peuvrier, responsable du département de la communication

La communication à la DILA regroupe notamment la communication interne, la communication externe avec les relations avec la presse, l'animation du réseau social

institutionnel et la coordination des réseaux sociaux, les partenariats et les relations publiques.

Accompagner le changement, informer les agents au quotidien

La communication interne, via ses différents outils (intranet, lettre électronique, écrans de diffusion interne, affichage) favorise l'information et le dialogue autour des grands projets transversaux de transformation et de restructuration de l'institution. En complément de la publication mensuelle de *La Gazette*, lettre d'information électronique mensuelle, une version papier semestrielle, comprenant une sélection des principaux articles du semestre en plus des nouveautés du mois en cours, est distribué à tous les agents.

Le département a contribué en 2019 à informer les cadres et les personnels sur les projets stratégiques de la DILA avec, entres autres, l'organisation de plusieurs « café-démo », tandis que les opérations de communication autour du plan stratégique réactualisé de la DILA faisait l'objet, en début d'année, d'un relais soutenu sur l'ensemble des supports internes. La poursuite des travaux sur une meilleure circulation de l'information s'est

intensifiée : des évolutions importantes ont été apportées à l'intranet actuel et des réflexions sont menées en interne pour faciliter les échanges transverses et favoriser la collaboration.



Dans le cadre de la démarche de double labellisation *Égalité-diversité*, la communication interne a participé aux travaux du groupe communication des services du Premier ministre, pilotés par la direction des services administratifs et financiers en vue de la préparation de l'audit à blanc en mai 2019. Cette démarche a fait l'objet d'une communication soutenue et régulière afin de sensibiliser et d'informer les agents des impacts sur leurs pratiques et leur management au quotidien (événements fédérateurs comme le 8 mars ou la semaine « temps fort égalité-diversité » de septembre...), de l'emploi des personnes handicapées (Duoday, semaine européenne de l'emploi des personnes en situation de handicap, numéro spécial de la *Gazette* 47 « Handicap

et emploi : tous mobilisés...), de la lutte contre les discriminations (campagnes d'affichage sur les critères et la déconstruction des stéréotypes...), de la promotion de l'apprentissage.

La communication travaille également en coordination forte avec la direction, le département de la logistique et des services, celui des ressources humaines pour accompagner les déplacements des équipes et sur l'immobilier en général, dans une logique d'amélioration du cadre de vie au travail.



2019 a également été l'occasion de célébrer le 60^e anniversaire du bâtiment Desaix. Une vidéo alliant présentation historique et vues aériennes actuelles du bâtiment a été produite et diffusée en interne pour rappeler les conditions historiques d'installation en 1959.

Enfin, l'année a été rythmée par des événements conviviaux et fédérateurs comme la course pour l'eau « *Global 6 for water* », la fête de la musique, la participation au challenge entreprises de la course *La Parisienne*, où l'équipe féminine de la DILA s'est particulièrement illustrée finissant 17^e sur 300 entreprises inscrites.



Les 60 ans du bâtiment Desaix

Au mois d'octobre 1959, la direction des Journaux officiels prenait place au 26 rue Desaix, dans le XV^e arrondissement de Paris.

Dès 1945, les précédents locaux du quai Voltaire étaient apparus inadaptés pour assurer correctement l'impression d'un Journal officiel de plus en plus volumineux. La IV^e République était alors en plein travail de reconstruction de l'État et des administrations : lois, décrets et arrêtés de toutes sortes se multipliaient. Le *JO* n'en finissait pas de voir sa pagination grossir. Impossible cependant, faute de place, d'installer quai Voltaire d'autres linotypes et rotatives pour faire face à ces nouveaux besoins. Dans un premier temps, plusieurs immeubles désaffectés furent convoités en vue d'un transfert. Mais la construction d'un nouveau siège adapté aux besoins de la direction des Journaux officiels s'impose rapidement. C'est l'architecte en chef des palais nationaux, Charles Lemaresquier, qui se voit confier le soin de sa conception. Il reste à trouver un terrain suffisamment vaste pour accueillir les 7 000 mètres carrés du nouveau siège. Une large parcelle entre la rue Desaix et la rue Saint-Saëns est repérée puis préemptée. Mais elle n'est pas vide, loin s'en faut. Des commerces et un garage occupent une partie des lieux. Un arrêté d'expulsion doit être pris avant que l'on ne calcule le montant de l'indemnisation. La première pierre est enfin posée fin 1953 mais il faut attendre 1954 pour que le dernier occupant accepte de quitter les lieux. Comme tous les chantiers, celui de l'imposant immeuble du 26 rue Desaix a pris un peu du retard d'autant qu'à l'hiver 1955 une importante crue de la Seine inonde les sous-sols. Prévu pour la fin 1958, l'achèvement de la construction intervient en 1959. Le déménagement a lieu en août et septembre, lors des deux mois de la vacance parlementaire ; seul moment de l'année où le *JO* pouvait être transféré sans risquer une interruption. Les bâtiments du quai Voltaire seront occupés en 1967 par l'ex-direction de la Documentation française.

Depuis sa création, le bâtiment n'a cessé d'évoluer afin d'optimiser l'espace fonctionnel de travail, de respecter les normes de sécurité et de sûreté, de répondre aux évolutions des usages et d'adapter le cadre de vie des agents.



Développer la notoriété des services et des sites de la DILA

Les activités de communication vers les publics externes ont été au diapason des projets concrétisés et lancés en 2019.

La communication a accompagné les projets structurants de l'institution selon le format adapté (relations presse, promotion réseaux sociaux, organisation d'événements) : lancement de la version bêta de *Légifrance* et ouverture de ses API, lancement du nouveau *vie-publique.fr* et des versions modernisées des sites *info-financiere.fr* et



journal-officiel.gouv.fr; dixième anniversaire de *Bodacc.fr*; nouveaux services en ligne proposés par *service-public.fr* (nouveau simulateurs, nouveaux modèles de lettre, formulaires Cerfa remplissables en ligne, les nouveautés publiées aux éditions *La Documentation française* comme le centième numéro de *Questions internationales* « *La paix dans le monde* ». Un lancement spécifique a été fait pour le bel ouvrage sur *La Constitution, de 1958 à nos jours*.

La rationalisation des réseaux sociaux de la DILA est en voie de finalisation avec neuf comptes ou pages (contre 26 il y a trois ans). L'institution se concentre sur son fil *Twitter* et sa page *LinkedIn* dans une logique professionnelle autour des thématiques du droit et des actualités « produits et services » tandis que *service-public.fr* améliore les contenus textuels et graphiques de ses relais digitaux, *Facebook* et *Twitter*.

Vie-publique.fr a pour partie intégré le réseau social des éditions *La Documentation française* en octobre 2019 et affine sa stratégie digitale en direction du grand public à l'aune

de sa nouvelle version (*Twitter*, *Facebook* *YouTube* et *Instagram*). L'ensemble est conçu dans une logique de fiabilité de l'information, contextualisée, sobre dans la tonalité.

Côté événementiel, la DILA a rationalisé sa présence hors les murs pour se concentrer sur le Salon du Livre Paris, le salon du livre juridique au Conseil constitutionnel, la semaine de l'innovation publique et le forum de l'emploi Tech. Enfin, les partenariats historiques avec les associations professionnelles Communication publique et Cap'Com ont été maintenus, avec des participations physiques ou éditoriales.



Promotion de l'ouvrage sur la Constitution à l'occasion du salon du livre juridique au Conseil constitutionnel



LES ACTIVITÉS DU SERVICE DE PRESSE

- 6 596 retombées presse (Articles, brèves, référencement)
- 117 retombées audiovisuelles.
- 212 référencement de l'institution DILA
- 180 retombées pour les éditions de *la Documentation française* (collections en compte propre).
- 182 retombées presse pour le compte des administrations.
- 1017 référencement sur le *Bodacc*, *Boamp*, *BRP*, *vie-publique.fr*, *Journal officiel*.
- 36 communiqués de presse et flash mails ont été envoyés sur les périodiques et les ouvrages (éditions de *la Documentation française* et des *Journaux officiels*), dix sur les sites Internet de la DILA et l'activité de l'institution.
- 748 ouvrages et périodiques ont été adressés aux journalistes (services de presse et demandes spontanées).

Le secrétariat général



L'appui au pilotage et les affaires juridiques

«Le nouveau département d'appui au pilotage et des affaires juridiques (DAPAJ), créé en 2019, vise à assurer une meilleure coordination entre les départements pour la déclinaison opérationnelle du plan stratégique de la DILA.»

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

Créé en octobre 2019, le nouveau département d'appui au pilotage et des affaires juridiques (DAPAJ) regroupe la mission d'appui au pilotage (MAP), rattachée à la direction, et la cellule juridique, rattachée au Secrétariat général. Le DAPAJ reprend ainsi les missions de ces deux entités en vue d'une meilleure synergie entre tous les acteurs au bénéfice des départements et de la direction. Par son positionnement, le DAPAJ a participé à la stratégie de la DILA assurant la coordination de la mise à jour du plan

stratégique en 2019. Il apporte son aide aux départements et à la direction pour décliner celui-ci en lettres d'objectifs annuelles.

Le DAPAJ nourrit également la réflexion stratégique et prospective par une veille régulière, des échanges institutionnels (en France et à l'étranger) et diverses études et benchmarks sur les activités de la DILA.

En support, il assure les missions de contrôle de gestion, d'organisation et de sécurisation juridique.



Les ressources humaines

«Un investissement et un engagement fort des ressources humaines sont nécessaires pour accompagner, dans un esprit d'échanges et de concertation, nos agents dans la transformation de leurs métiers et dans leurs parcours professionnels.»

Bruno Varlet, responsable du département des ressources humaines

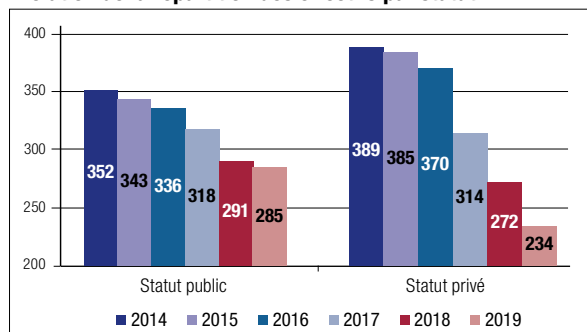
Les effectifs

Au 31 décembre 2019, les effectifs physiques de la DILA s'établissent à 565 agents, dont 46 agents mis à disposition (dont 44 au centre d'appels interministériel de Metz), soit une diminution de 44 agents (-7,82 %) par rapport au 31 décembre 2018. S'ajoutent 77 salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des *Journaux officiels* (SACIJO), dits « mutualisés », mis à disposition dans certains départements de la DILA.

La baisse des effectifs est liée principalement aux départs en retraite d'agents de droit public et de salariés de droit privé (14 en 2019) ainsi qu'aux départs de salariés de droit privé, dans le cadre du dispositif de cessation anticipée volontaire d'activité (28 en 2019, 112 depuis la mise en place fin 2016).

Les charges de personnel se sont élevées en 2019 à 62,95 M€ contre 66,32 M€ en 2018, soit une baisse de 3,37 M€ (-5,09 %), consécutive à la baisse constatée des effectifs.

Évolution de la répartition des effectifs par statut

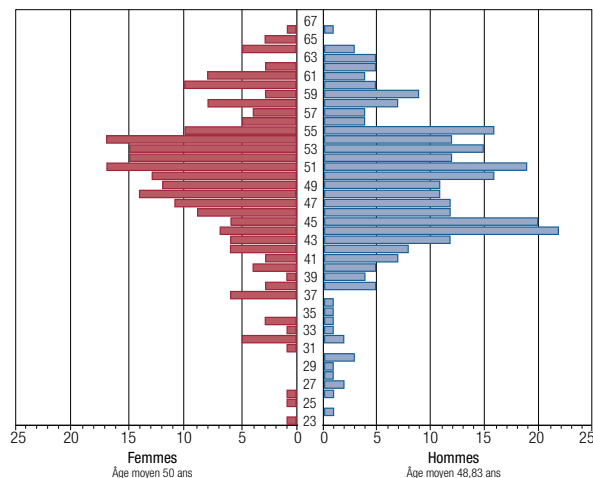


Les effectifs sont constitués de 31,4 % de fonctionnaires (163), 23,5 % de contractuels de droit public (122), 45,1 % de contractuels de droit privé (234).

L'âge moyen est de 49 ans (- 0,06 an par rapport à 2018). On compte 45,9 % de femmes (âge moyen de 50 ans) et 54,1 % d'hommes (âge moyen de 48,8 ans).

Pyramide des âges au 31 décembre 2019

Âge moyen de 49,37 ans (- 0,06 ans par rapport à 2018)
45,86 % de femmes et 54,14 % d'hommes



Vers la double labellisation Égalité-diversité

Dans le cadre de la démarche de double labellisation *Égalité-diversité*, initiée par les services du Premier ministre, la DILA a continué ses actions de formation sur les sujets de discrimination et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

En 2019, 28 % des agents de la DILA ont bénéficié de ces actions de formation et de sensibilisation. 78 % des encadrants ont notamment été formés ainsi que 32 % des représentants du personnel DILA et 83 % des professionnels des ressources humaines.

Les autres actions de sensibilisation ont concerné 10 % des agents.



Le comité de direction et l'ensemble des responsables des départements s'engagent à porter au quotidien les enjeux de la double labellisation Égalité-diversité

La DILA a conduit des actions visant plus spécifiquement l'objectif d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :

- féminisation de l'encadrement supérieur : le pourcentage de femmes au sein de l'encadrement supérieur (direction, sous-directions, chefs de départements et adjoints) a atteint 51,5 % en janvier 2020. Ce taux était de 27 % en 2014 ;
- réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes : les écarts de rémunération ont été réduits

La DILA se mobilise par ailleurs en faveur du soutien à l'emploi des personnes en situation de handicap. Cette action s'inscrit dans le cadre plus large de la politique de l'État en faveur des personnes handicapées et de leur inclusion. Elle se traduit au sein de la DILA par un soutien à la reconnaissance du handicap, par des actions d'information et de sensibilisation des agents, et par une action forte en faveur du recrutement de personnes handicapées.

La DILA multiplie les initiatives pour favoriser l'apprentissage. Ce sont ainsi 15 apprentis qui ont été accueillis au sein de l'institution (période scolaire 2019-2020) dans les métiers de la communication, de l'informatique, du numérique, de l'édition, de l'imprimerie et de la gestion.



L Duoday 2019 : découverte des métiers de l'imprimerie

passant de 23 % en 2016 à 16 % en 2018 (moyenne nette annuelle).

Des actions plus spécifiques de formation dédiées à la prévention et à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes seront également proposées aux agents (conformément à la circulaire du 9 mars 2019 relative à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans la fonction publique).



L'opération Duoday du 16 mai permet la formation de duos entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires. Initiée par la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, cette opération propose un partage d'expériences, une immersion dans le travail au quotidien, un tremplin vers l'emploi pour les personnes en situation de handicap.

Le principe du Duoday : pendant une journée, une personne en situation de handicap compose un duo, un binôme avec un agent afin de découvrir son activité, de participer activement aux tâches habituelles et d'observer le travail de l'agent sur son poste de travail.

Pour la DILA, le Duoday permet de découvrir les atouts et qualités professionnelles de travailleurs en situation de handicap, lors d'un moment chaleureux et bienveillant, et ainsi de valoriser ses ressources humaines en les impliquant, de s'ouvrir à la diversité et au handicap en particulier, de communiquer sur ses valeurs sociales et la politique sociale déjà engagée.

Pour les personnes handicapées accueillies, le DuoDay offre l'opportunité de découvrir un environnement de travail, préciser un projet professionnel, amorcer un parcours d'insertion, convaincre un employeur de ses possibilités en terme d'intégration, de performance et d'autonomie. Quatre nouveaux agents en situation de handicap ont été accueillis en 2019.

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

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

Cette démarche mise en place dans le cadre du plan stratégique de la DILA s'est traduite en 2019 par un ensemble d'actions et notamment le développement des mobilités professionnelles. 46 agents ont ainsi bénéficié d'un accompagnement de la part du département des ressources humaines en 2019 dans le cadre de leur projet d'évolution professionnelle. 41 agents ont bénéficié d'une mobilité interne.

La formation professionnelle

Dans le cadre de la formation professionnelle, 309 actions de formation ont été mises en œuvre en 2019 pour un coût direct de 530 k€. Ces formations, qui représentent 10 057 heures, ont bénéficié à 72 % des effectifs (405 agents formés et 907 stages réalisés).

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

des compétences managériales. Un accès à une plateforme de formations en ligne a par ailleurs été expérimenté et a bénéficié à 55 agents.

74 stagiaires ont été accueillis en 2019, répartis dans tous les secteurs d'activité. Sept collégiens de troisième scolarisés en réseau d'éducation prioritaire renforcée ont également effectué un stage d'observation au sein de la DILA.

Le dialogue social

Les instances représentatives des personnels de droit public et de droit privé sont des lieux privilégiés d'échange et de concertation. La DILA a pour objectif de maintenir la qualité de cette concertation, comme en témoignent les échanges de 2019.

Adaptation de l'organisation de la DILA aux évolutions. Conformément à la circulaire du Premier ministre de juin 2019, et pour accompagner le renforcement des départements métiers, l'organisation de la DILA a évolué en 2019. L'arrêté d'organisation du 30 septembre 2019 (pris après avis du comité technique spécial DILA et du comité social du 19 avril 2019, du comité technique ministériel des services du Premier ministre du 24 septembre 2019) a ainsi acté :

- le redéploiement des activités du département de la promotion et de la diffusion (les 37 agents de ce département ont changé d'affectation) ;

- le regroupement des activités au sein d'un nouveau département d'appui au pilotage et des affaires juridiques rattaché au secrétariat général.

Par ailleurs, un avenant du 23 juillet 2019 ainsi qu'une minute de discussion du 12 décembre 2019 ont été conclus avec les partenaires sociaux concernant l'organisation et le fonctionnement de l'atelier expédition-finition du département de l'imprimerie.

Prolongation de la convention de cessation anticipée volontaire d'activité, entérinée par le décret n° 2019-886 du 23 août 2019. Un avenant du 12 décembre 2019 à la convention de cessation anticipée volontaire d'activité en faveur de certains personnels administratifs et techniques de droit privé de la DILA a été également conclu avec les partenaires sociaux.



Les instances représentatives du personnel de la DILA

Personnels de droit public

Le comité technique spécial (CTS) de la DILA. En 2019, les membres du CTS nouvellement élus, issus des élections professionnelles du 6 décembre 2018, se sont réunis à six reprises, notamment sur les thématiques suivantes :

- réorganisation de la DILA, actualisation du plan stratégique de la DILA ;
- démarche de double labellisation *Égalité-diversité* ;
- modernisation des sites *vie-publique.fr*, *journal-officiel.gouv.fr* et *legifrance.gouv.fr* ;
- plan de développement des compétences, opérations immobilières, restauration.

La commission consultative paritaire (CCP). Compétente à l'égard des agents non titulaires de droit public de la DILA, elle a siégé une fois en juin pour statuer sur certaines situations judiciaires.

Les CAP ministérielles. En 2019, quatre agents ont pu bénéficier de promotions au choix et un agent a été promu par examen professionnel dans le cadre des commissions administratives paritaires.

Personnels de droit privé

Les délégués du personnel. Les réunions avec les délégués du personnel se tiennent selon une périodicité mensuelle sur la base d'un ordre du jour proposé par les délégués.

Le comité social. Le Comité social en formation plénière s'est réuni en juillet et décembre 2019 et siège régulièrement en commissions spécialisées :

- commission formation professionnelle ;
- commission sociale organisation et méthodes ;
- commission logement ;
- commission administrative.

Le comité hygiène technique et sécurité (CHSCT)

Le CHSCT s'est réuni à huit reprises, dont trois fois en assemblée extraordinaire, afin d'examiner le bilan des accidents du travail et les actions de prévention à mettre en place, la sécurité et la qualité de vie au travail.

Au-delà des obligations réglementaires (document unique, évaluation des risques chimiques, plan de prévention, protocole de sécurité, sécurité incendie, mise en conformité) et des travaux préparatoires aux séances du CHSCT et des commissions dédiées, la cellule prévention des risques professionnels s'est attachée à collecter un ensemble de données relatives aux accidents du travail afin de mettre en œuvre des actions de prévention. Par ailleurs, un groupe de travail s'est constitué autour de la sécurité machine et de l'ergonomie des postes de travail dans le secteur de l'imprimerie.

Les affaires financières et comptables

« La rationalisation des coûts et la maîtrise budgétaire sont l'affaire de tous. Nos agents ont été sensibilisés dans leurs actions au quotidien. Cet effort confirme notre priorité d'être économe de l'argent public. »

Gilles Dufnerr, responsable du département des affaires financières.

Le département des affaires financières (DAF) rend compte de l'exécution du budget annexe « Publications officielles et information administrative » (BAPOIA) composé de deux programmes : le programme 623 « *Édition et diffusion* » et le programme 624 « *Pilotage et ressources humaines* ».

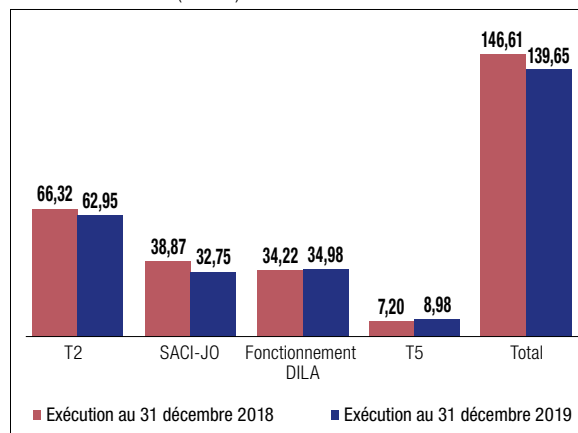
Des dépenses en baisse pour l'exercice 2019

L'exécution des dépenses du BAPOIA se chiffre à 140,1 M€ en autorisation d'engagement (AE) et 139,7 M€ en crédits de paiement (CP), soit des taux d'exécution de 80 % en AE et de 84 % en CP. Ces dépenses sont en baisse par rapport à l'exécution 2018 en AE (-6 %) et en CP (-5 %) principalement sur le programme 624 « *Pilotage et ressources humaines* » (-10 M€) qui concerne les dépenses de personnel, de la SACIJO et des fonctions supports.

Les investissements ont été dynamiques en 2019 avec 9,7 M€ en AE et 9 M€ en CP. Les dépenses d'investissement de la DILA sont constituées pour 82 % de projets informatiques qui visent à moderniser et à sécuriser ses activités numériques, parmi lesquels :

- les évolutions en mode agile du site *service-public.fr* avec une exécution de 1,3 M€ en AE et 1,9 M€ en CP, afin d'améliorer le service rendu aux usagers et de développer la personnalisation, simulateurs, parcours guidés ;

Évolution des CP (en M€)



- le développement de nouvelles démarches en ligne pour une consommation de 3,3 M€ en AE et 1,1 M€ en CP ;
- la poursuite de la refonte du site *legifrance.gouv.fr* pour 0,8 M€ en AE et 1,6 M€ en CP ;
- la poursuite du développement du site rénové *vie-publique.fr* pour 0,2 M€ en AE et 0,9 M€ en CP ;
- les opérations de modernisation de l'infrastructure informatique et de mises aux normes réglementaires pour 1,2 M€ en AE et 0,6 M€ en CP ;

Les investissements concernent également les travaux immobiliers : il s'agit de réaménager et de réhabiliter les locaux existants, de les mettre aux normes afin d'augmenter la surface de bureaux. Le coût 2019 de ces travaux structurants est de 1,4 M€ en AE et de 1,3 M€ en CP (dont 0,36 M€ en AE et 0,3 M€ en CP pour l'aménagement des locaux du 6^e, 0,2 M€ en AE et 0,15 M€ en CP pour le ravalement de la façade aile nord).

Les projets ont porté également sur l'amélioration de la productivité du secteur de l'imprimerie : avec notamment le système d'épreuve colorimétrique payé en 2019 pour 0,11 M€ en CP, le remplacement d'un suppresseur et d'un échangeur vapeur engagé et payé pour 0,13 M€ et l'acquisition de chargeurs automatiques sur encarteuse engagée pour 0,15 M€ et payée pour 0,05 M€ en CP.

Des recettes en progression pour l'exercice 2019

L'exécution des recettes est en progression par rapport à l'année 2018 avec notamment une forte augmentation des recettes des annonces des marchés publics, soit 198,1 M€. La DILA dégage ainsi un excédent budgétaire de 58,5 M€.

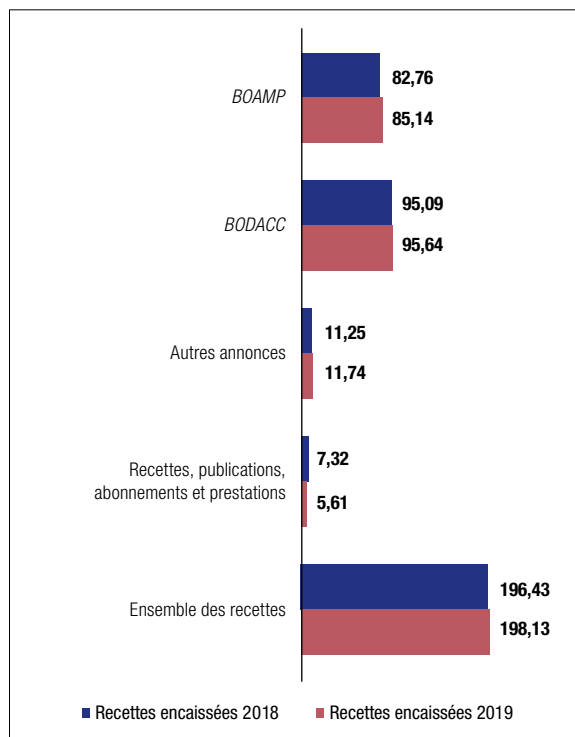


FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2019

- Contrôle de la Cour des comptes portant sur les exercices 2013 à 2018;
- Mise en place du contrôle *a posteriori* sur les dépenses de fonctionnement de la DILA;
- Développement des analyses budgétaires;
- Reprise par le DAF de l'activité de facturation centralisée en octobre;
- 2 966 demandes d'achat et 663 demandes liées aux activités connexes des demandes d'achats.

Quatre nouveaux agents en situation de handicap ont été accueillis en 2019.

Évolution des recettes encaissées en M€



L'agence comptable

Une année de stabilisation pour l'agence comptable

2019 a été consacrée à la maturité de fonctionnement de l'outil de gestion *Chorus*, à l'amélioration continue des processus et au renforcement de la qualité comptable. En cela, elle s'est inscrite dans les orientations définies par le plan stratégique DILA 2021 (Chantier 8) portant sur la fiabilisation des processus, tout en contribuant à être économe de l'argent public (Chantier 9).

Ainsi, l'accent mis sur le développement de la dématérialisation (portail *Chorus-Pro*) a permis dans le domaine de la dépense de réduire notablement le délai global de paiement des fournisseurs, qui est passé sous la barre des 10 jours, les relances et les demandes de paiement d'intérêts moratoires, et dans le domaine des recettes d'accroître l'encaissement des créances auprès des débiteurs publics.

Le paiement en ligne offert aux associations a rencontré un franc succès (+ 82,3 % des paiements par TIPI, au détriment des chèques). Le taux de recouvrement global s'établit ainsi à 98,7 %, tous exercices confondus.

Une action volontariste de réduction des encaissements sans référence alimentant les comptes d'imputation provisoire a été conduite sur des axes multiples (clients, Banque de France) et a porté ses fruits avec une baisse de 25,3 % par rapport à l'année précédente.

La maîtrise des risques s'est traduite par la mise en place d'un plan d'actions sur les processus comptables, de contrôles formalisés sur la liquidation de la paye, et la contribution à la réingénierie de la chaîne des recettes. Des rencontres régulières, en bilatéral ou en plénière, sont organisées avec les services gestionnaires afin de trouver des modes de fonctionnement optimal.

CHIFFRES-CLÉS DE 2019
Dépenses : 139,7 M€;
Recettes : 198,1 M€;
Taux de recouvrement : 98,70 % (exercices 2011 à 2019) en progression de 0,27 point par rapport à 2018;
Taux de dématérialisation : 65,5 %

La logistique, l'immobilier et les services



« Indispensable centre de services pour les départements, les moyens généraux contribuent par leurs actions quotidiennes au bon fonctionnement de la DILA et participent à l'amélioration de la qualité de vie au travail. »

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

Afin de mieux représenter le périmètre des services offerts par le département, le département des moyens généraux est devenu le département de la logistique, de l'immobilier et des services (DLIS) en octobre 2019.

Le DLIS a assuré avec efficacité ses missions récurrentes, tout en accueillant de nouvelles activités.



CHIFFRES

- 54 265 repas servis au restaurant
- 530 362 courriers traités
- 100 m² de bureaux créés
- Réinstallation de 47 agents à Desaix
- 441,5 tonnes transportées
- 461 demandes de prestations traitées
- 197 installations spécifiques de salles de réunion.

Un nouveau service de restauration

Un nouveau marché, géré par la cellule Organisation et pilotage du DLIS, a conduit à un changement de prestataire à l'été 2019. L'augmentation de 10 % de la fréquentation dès septembre a traduit la satisfaction des agents.

Cette nouvelle prestation, repensée avec des circuits courts d'approvisionnement, du bio, des portions plus adaptées dans une logique développement durable et anti-gaspillage, participe de l'amélioration du cadre de vie au travail, la prestation de la pause méridienne en faisant partie.

Des espaces de travail repensés

Plus de 700 m² de nouveaux espaces ont été réaménagés : plateau Légifrance, nouveaux espaces ouverts, études préalables pour la réhabilitation de l'ancien data center pour un futur Lab, création d'espaces de convivialité.

Le développement de ces nouveaux espaces, dont l'aménagement est pensé avec les futurs utilisateurs, contribue à améliorer le travail au quotidien, de manière

plus agile, plus en phase avec la gestion de projets transversaux. De son côté, la section Logistique de proximité a géré les déménagements et emménagements des agents, le suivi de production, la gestion des déchets et le nettoyage des bureaux. Elle assure également la logistique des événements internes organisés par les services.



Annexes

- Statut, missions
- Textes de références
- Organigramme
- Plan stratégique : les dix chantiers

Statut, missions

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

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

La DILA vise à :

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

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

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

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

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

Textes de référence

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

- Arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative ;
- Arrêté du 19 décembre 2017 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative ;
- Arrêté du 30 septembre 2019 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2017 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative - JORF n°0228 du 1^{er} octobre 2019.

Organigramme de la direction de l'information légale et administrative



Plan stratégique DILA 2021 : les dix chantiers

Chantier 1 – Améliorer et sécuriser l'accès à *Légifrance* et à la norme juridique

- Fiabiliser la publication du JO, par le renforcement de la robustesse de la chaîne éditoriale « Zéro défaut » et l'amélioration de l'automatisation, de la sécurisation des interventions.
- Moderniser *Légifrance* en facilitant l'accès au droit, en gardant l'accès « expert », en repensant l'ergonomie avec de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux contenus.
- Rénover l'outil de consolidation en renforçant l'automatisation et les contrôles.
- Renforcer la résilience informatique avec le maintien à niveau des applications de la chaîne régaliennne et l'hébergement à un niveau de service maximal.
- Moderniser SOLON et intégrer SOLON-STILA avec l'objectif de traiter le processus normatif de manière globale, sans rupture d'outils.
- Achever la dématérialisation des informations légales.

Chantier 2 – Rationaliser la mise à disposition des données économiques

- Assurer une veille renforcée (technologique, économique) et anticiper les évolutions réglementaires.
- Moderniser la chaîne de production avec l'automatisation complète : extension à toutes les tâches de validation, de relecture et de contrôle, paiement en ligne à développer et dématérialisation des flux papiers résiduels.
- Rationaliser la diffusion avec une réduction des coûts, l'augmentation de la flexibilité des outils, la mutualisation sur des plateformes techniques de type SaaS et le développement de nouvelles API.

Chantier 3 – Faciliter la relation du citoyen avec l'administration au travers de *service-public.fr*

- Garantir la visibilité et l'attractivité du site *service-public.fr* avec un référencement optimisé, une qualité de la navigation et des contenus améliorés.
- Améliorer la clarté de l'information administrative et systématiser les analyses de satisfaction, renforcer la

relation entre l'annuaire et les fiches pratiques, améliorer le parcours usager, référencer des démarches locales.

- S'adresser au plus grand nombre et renforcer la personnalisation en améliorant l'accès aux publics précaires et/ou en difficulté (tiers aidant/monde associatif).
- Améliorer et développer de nouveaux services.
- Se positionner sur la relation usager : industrialisation des 100 Cerfa les plus utilisés.
- Innover avec de nouveaux services en interaction avec le compte usager.

Chantier 4 – Construire le nouveau site *vie-publique.fr* et rationaliser l'offre éditoriale

- Lancer le nouveau site *vie-publique.fr* avec une ligne éditoriale garantissant la neutralité et la fiabilité de contenus factuels signés excluant les postulats.
- Redéfinir l'offre éditoriale avec la poursuite de la rationalisation du catalogue de *La Documentation française*, la redéfinition du périmètre des publications en compte propre et un ciblage approprié pour les prestations éditoriales pour le compte des tiers, enfin améliorer la commercialisation des ouvrages avec une priorité sur le réseau digital.

Chantier 5 – Mettre l'imprimerie aux standards de la profession

- Renforcer l'efficacité globale de l'imprimerie avec une disponibilité renforcée et la sécurité du parc d'équipements, avec un plan d'actions fondé sur des audits constructeurs (priorité 2019 à la rotative) et une maintenance préventive plus efficace, la mise en place d'audits de conformité réglementaire et de sécurité.
- Élargir la gamme de services offerts aux administrations et renforcer la qualité en augmentant l'utilisation de la presse numérique, en développement de nouveaux services et un outil qualité transversal (déployé en commun avec la SACIJO).

Chantier 6 – Rendre le système d'information robuste et efficient

- Définir la stratégie du système d'information avec la trame du schéma directeur en 2019 (stratégie d'hébergement, standards préconisés, niveau de prestations externes, sécurisation des marchés, maîtrise des fournisseurs, sécurité, plans de continuité et de reprise d'activité, politique d'acquisition et de renouvellement du matériel, le renforcement du pilotage budgétaire (maîtrise financière), avec le recours privilégiés aux outils standardisés, éprouvés et plus économiques.
- Renforcer la robustesse du système d'information avec l'exécution du plan d'actions résultant de l'audit « Si JO », l'adaptation du plan de continuité selon la criticité des systèmes, la mutualisation des plateformes et des outils.
- Améliorer la sécurité du système d'information avec les travaux d'homologation et mise en conformité avec les mesures PSSIE et le suivi régulier des remédiations des vulnérabilités sur les systèmes homologués.
- Définir l'évolution de l'hébergement avec une doctrine d'hébergement et une trajectoire à planifier vers le schéma cible avant fin 2022.
- Évaluer constamment l'informatique de proximité dans le but d'améliorer la performance et l'efficacité de l'assistance, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la migration vers Windows 10 et la rationalisation des équipements.

Chantier 7 – Développer l'innovation numérique au service des usagers

- Structurer la démarche d'innovation numérique avec le déploiement d'un processus d'animation de l'innovation numérique et la création d'un espace dédié.
- Développer le partage d'expériences en généralisation les retours d'expérience, en expérimentant le jumelage entre pairs (/technique /managérial), en utilisant un réseau social interne.
- Innover pour augmenter notre offre de services (développement d'API, expérimentation d'une application mobile, analyse sémantique, retex chatbot...)

Chantier 8 – Fiabiliser les processus administratifs

- Redéfinition des procédures transversales avec la volonté de développer une « culture projet » et de mettre en place des règles de subsidiarité tout en renforçant la délégation (axes d'amélioration : plannings prévisionnels, pilotage budgétaire.
- Étude sur le renouvellement des outils RH, dispositif d'appui aux départements dans le domaine de l'organisation et des méthodes, professionnalisation des acteurs.

Chantier 9 – Être économe de l'argent public

- Faire mieux, moins cher et différemment passe par la suppression d'intermédiaires, la limitation des prestations extérieures, la restructuration ou refonte d'activités, l'optimisation et mutualisation des achats publics, l'identification de nouveaux gains potentiels et la mise en œuvre d'un plan d'économies pluriannuel.
- Améliorer la gestion, sécuriser la dépense et maîtriser la masse salariale

Chantier 10 – Agir collectivement pour le changement

- Accompagner le changement et l'évolution de la DILA en anticipant les départs et en favorisant les évolutions professionnelles.
- Développer la solidarité, l'égalité et le collectif en poursuivant les démarches en faveur du handicap, de l'égalité femmes/hommes et de l'accueil d'apprentis, en favorisant les initiatives permettant de développer la « communauté DILA ».
- Réduire notre empreinte environnementale et développer les pratiques éco-responsables au-delà de la chaîne graphique : politique d'achats, visio-conférence, modes de transport doux.
- Adapter le cadre de vie et les locaux en renforçant la sécurité et la sûreté des bâtiments.

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

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

Crédits photographiques : ©DILA, © AdobeStock, © Nicolas Tucet/AFP/Adagp, Paris 2019

Réalisation DILA

Direction de l'information légale et administrative

26, rue Desaix, 75105 Paris

ISBN 978-2-11-157233-1 / ISSN 2269-7500 (PDF)

ISBN 978-2-11-157232-4 / ISSN 2552-2795 (broché)

ISSN-L 2269-7500

Dépôt légal : avril 2020

legifrance.gouv.fr

Le service public de la diffusion du droit

service-public.fr

Le site officiel de l'administration française

vie-publique.fr

S'informer et comprendre les politiques publiques