



**PREMIER  
MINISTRE**

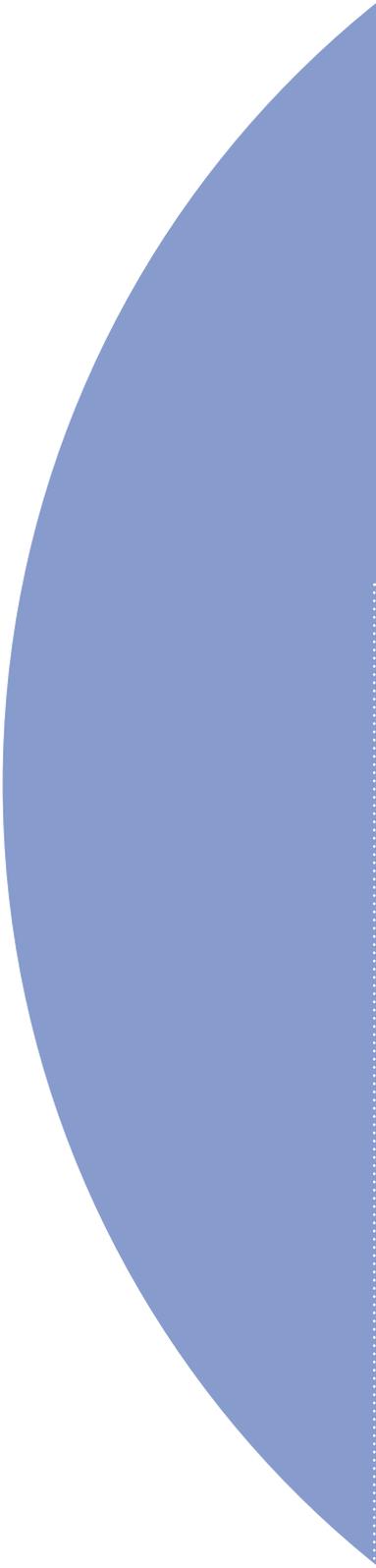
Direction de l'information  
légale et administrative

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Rapport d'activité 2023







**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2023**

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



# SOMMAIRE

## 5 Édito

## 8 L'essentiel en chiffres L'agenda

## LA DIFFUSION LÉGALE

### 14 L'accès au droit

Le *Journal officiel*  
de la République française  
*Légifrance*, le service public  
de la diffusion du droit  
Le programme « *Nouveaux  
outils de production normative* »

### 20 La transparence économique et financière

Le bilan des annonces légales  
Les éditions numériques  
des conventions collectives

## L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

### 24 *Service-public.fr*

### 29 *Entreprendre.service-public.fr*

## L'INFORMATION CITOYENNE, LE DÉBAT PUBLIC

### 34 *Vie-publique.fr*

### 37 *La Documentation française*

### 44 *L'imprimerie*

## LA RELATION À L'USAGER

### 48 L'utilisateur au cœur de nos priorités

## LES FONCTIONS SUPPORTS

### 56 Les systèmes d'information

### 59 La communication

### 67 Le secrétariat général

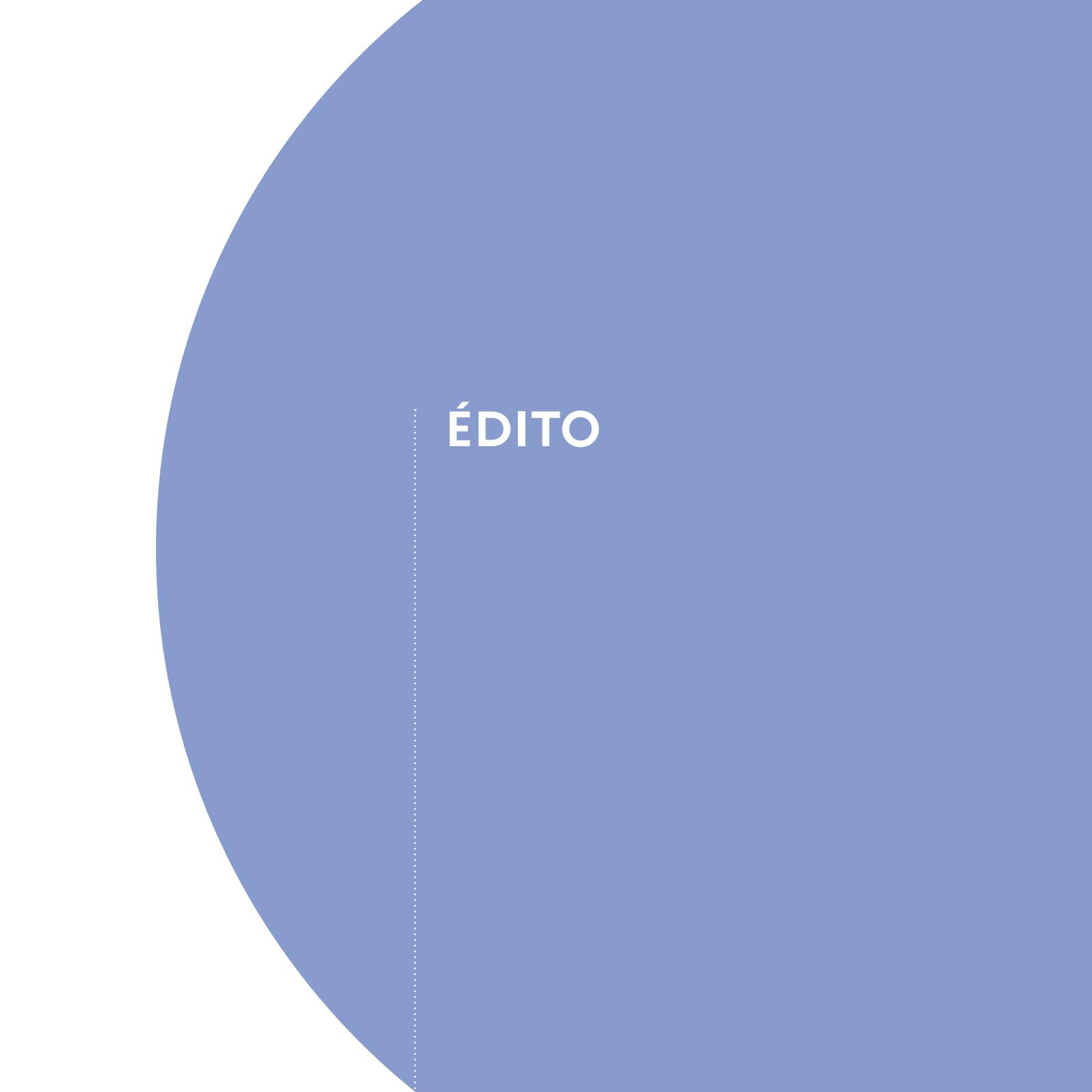
- L'appui au pilotage et les affaires juridiques
- Les ressources humaines
- Les affaires financières
- La logistique, l'immobilier et les services

## ANNEXES

### 83

- Statut et missions
- Organigramme





# ÉDITO



Anne Duclos-Grisier

Directrice  
de l'information légale  
et administrative

## 2023 est une année déterminante pour la DILA

Aux deux tiers de la mise en œuvre du plan stratégique 2024, les avancées dans la réalisation des projets, la prise en compte de contraintes nouvelles et les innovations sont notables.

L'audience des sites internet opérés par la DILA est également une source de satisfaction. Avec 818 millions de visites en 2023, elle est en hausse de 6,4 % par rapport à 2022, qui était déjà une année exceptionnelle. Le niveau d'accessibilité des sites dépasse systématiquement les 80 % et atteint même désormais les 100% sur *Service-public.fr*, *Entreprendre.service-public.fr* et *Vie-publique.fr*.

En matière d'information régaliennne, il faudra retenir de cette année l'audience remarquable de Légifrance avec 167 millions de visites, 155 millions d'appels aux API et la mise en production d'EDILE, l'outil de rédaction des textes normatifs, première brique du programme « *Nouveaux outils de production normative* », au sein de six ministères pour faciliter la production légistique.

En ce qui concerne l'information administrative, *Service-public.fr* a franchi la barre des 600 millions de visites, confirmant ainsi son rôle de site de référence. La mise en

production de nouvelles démarches en partenariat avec les ministères et le succès du service de rappel téléphonique depuis *Service-public.fr* sont également à noter.

La montée en puissance d'*Entreprendre.service-public.fr*, site d'information administrative et d'orientation pour les entrepreneurs et les créateurs d'entreprises, avec une audience de 42 millions de visites, est en progression de 39 % par rapport à 2022. Le partenariat avec la start-up d'État Place des entreprises pour un service de réponses téléphoniques sur mesure aux professionnels, la collaboration inédite avec Bercy infos pour une coproduction de contenus dans leur lettre d'actualités pour les entreprises, sont autant d'avancées dont nous pouvons collectivement nous réjouir, tant le défi de simplification de la vie administrative des entreprises est important à relever.

Côté édition publique, le site *Vie-publique.fr* a affiné sa stratégie de ciblage vers les jeunes publics avec de nouvelles fiches pédagogiques comportant plusieurs niveaux de lecture. La production éditoriale a également été nourrie aux éditions *La Documentation française*, qui a notamment fêté les 20 ans de sa revue *Questions internationales*.

## **LA DILA A POURSUIVI DES PROJETS MAJEURS TELS QUE :**

- les expérimentations intégrant l'intelligence artificielle (IA) au service de la consolidation des textes (projet Théïa) ou de la réponse aux usagers via un agent conversationnel, en partageant avec la direction interministérielle du numérique (DINUM) et d'autres services et entreprises au sein de l'Alliance (incubateur IA) ;
- l'ouverture des données de la DILA, avec la nouvelle API (interface de programmation applicative) de l'annuaire de l'administration française et des services publics sur Service-public.fr ;
- l'adaptation de l'imprimerie avec l'arrêt et la vente de la rotative, l'animation du réseau des services d'impression de l'État pour une offre de service interne mutualisée, l'accompagnement des administrations dans l'adaptation de leur production avec notamment les évolutions importantes des revues du ministère des armées.

Prenant toute sa part dans les projets communs à l'ensemble des services du Premier

ministre, la DILA a poursuivi son investissement dans la promotion du label « Égalité-diversité », avec notamment un taux d'emploi direct de bénéficiaires de l'obligation d'emploi qui devrait atteindre 8,65 % fin 2023.

Les engagements forts de la DILA dans les politiques de sobriété énergétique ou d'écoresponsabilité numérique se traduisent par la baisse de 12% de notre consommation énergétique en 2023. La DILA est aussi citée en exemple sur les sujets de sécurité informatique ou sur la bonne gestion de ses ressources et de ses finances.

La construction collective du nouveau plan stratégique DILA 2027 se profile et les ambitions qui seront les nôtres, reflèteront, entre pragmatisme et innovation, notre engagement constant à satisfaire l'utilisateur et à construire une image renouvelée de notre administration.

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

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

## L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

# 818

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

**+ 6,4 %**  
de progression d'audience des sites de la DILA

## 519 collaborateurs

(dont 44 agents mis à disposition par d'autres ministères)  
**et 134 salariés** de la Société anonyme de composition et d'impression des *Journaux officiels* (SACIJO) travaillant exclusivement pour la DILA

**88% d'agents** ont recours au **télétravail** (hors MAD, agents postés et apprentis)

**50% de femmes**  
au sein de l'encadrement supérieur

**8,65% de bénéficiaires**  
de l'obligation d'emploi (BOETH)

**27 apprentis** et **46 stagiaires**

**1 067 formations** suivies par 426 agents





**493 000**

**appels et messages**  
d'utilisateurs traités



**605**

**millions de visites**  
sur [Service-public.fr](https://www.service-public.fr)  
+ 4,8 % d'audience

**6,2 millions de démarches en ligne**

dont

**42**

**millions de visites**  
sur [Entreprendre.service-public.fr](https://www.entreprendre.service-public.fr)  
+39,2 % d'audience

**167**

**millions de visites**  
sur [Legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)  
+ 10,6 % d'audience

**33 627**

**textes publiés au JO**  
(+ 2,7 % par rapport à 2022)  
**126 944 abonnés au sommaire du JO**

**15,3**

**millions de visites**  
sur les sites d'annonces  
[Bodacc.fr](https://www.bodacc.fr)  
[Boamp.fr](https://www.boamp.fr)  
[Journal.officiel.gouv.fr](https://www.journal-officiel.gouv.fr)  
**3,4 millions d'annonces légales publiées**

**29,4**

**millions de visites**  
sur [Vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr)



**202 ouvrages publiés**  
et **104 productions numériques**  
aux éditions de *La Documentation française*

# 2023

## L'AGENDA

01  
JAN



- Mise en place du dispositif Référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN)
- Diffusion à tous les directeurs d'administration centrale du « Parlons climat » publié à *La Documentation française* lors de la formation « Transition écologique »

02  
FEV

- Application de la nouvelle charte accessibilité de la communication de l'État
- Atelier Vision à 5 ans des SI de la DILA



- Visite d'étude d'une délégation grecque
- Premier anniversaire d'*Entreprendre.service-public.fr*

03  
MAR

- Mise à disposition et conservation sur support électronique des bulletins de paie des agents publics
- *Vie-publique.fr* adopte le système de design de l'Etat et devient 100% accessible
- Prix de la meilleure campagne SEO 2023 pour *Service-public.fr*
- Annuaire de l'administration française 100% accessible

04  
AVR

- Réorganisation de la sous-direction des systèmes d'information (SDSI)
- Salon Go Entrepreneurs



- Forum interministériel de l'emploi
- Festival du livre de Metz

06  
JUIN

- Séminaire des cadres
- *Questions internationales* à 20 ans
- Venue à la DILA du ministre de la transformation et de la fonction publiques, Stanislas Guerini



- *Service-public.fr* présent à l'ANCTour

07  
08

- Montée de version de *Légifrance*
- Nouvelle version de SOLON
- Seconde visite d'étude du gouvernement vietnamien



09  
SEPT

- Salon des Micro-Entreprises
  - Forum des carrières de Sciences-Po
  - Festival de géographie – Saint-Dié
- 19<sup>e</sup> édition du Forum européen des Journaux officiels à Berlin
- *Entreprendre.service-public.fr* sur LinkedIn
  - Accueil de la directrice de l'office des publications de l'Union européenne



10  
OCT

- Les rendez-vous de la Transformation du droit
- Réédition de La Constitution, à l'occasion du 65<sup>ème</sup> anniversaire
- Les rendez-vous de l'Histoire de Blois
- Salon du livre juridique au Conseil constitutionnel
- Plénière de la SDSI



11  
NOV

- Modernisation des applications SOLON et BDJ
- Premier *Journal officiel* produit avec la nouvelle version applicative de STILA
- Mise en production d'EDILE au sein de 3 ministères
- Séminaire de la section sociale du Conseil d'État à la DILA
- Semaine SEEPH et Duoday



- Comité des partenaires d'*Entreprendre.service-public.fr*



12  
DEC

- Ouverture d'un club utilisateurs SIGNALE
- Visite d'étude d'une délégation cambodgienne

- *Service-public.fr* arrive sur Instagram
- Accueil des nouveaux arrivants





**LA DIFFUSION  
LÉGALE**



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

- la publication des lois et des actes administratifs : article 1<sup>er</sup> du code civil ;
- la publication du compte rendu intégral des débats des assemblées parlementaires : article 33 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;
- l'exploitation du site [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet.

Elle contribue également à la transparence de la vie associative, économique et financière par la publication d'informations (annonces civiles et commerciales, de marchés publics).

## L'accès au droit

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

Avec 33 627 textes, le nombre des textes publiés au JORF est en hausse de 2,7 % par rapport à 2022, le nombre de pages publiées diminue de 0,6 % par rapport à 2022 avec 76 093 pages.

La part des textes à publier « de rigueur ou urgents » (i.e. sous 24 heures ou sous 48 heures) diminue (53,7% contre 60,4% en 2022). Cette baisse résulte de la diminution du nombre de textes à publier dès le lendemain (25,1 % contre 32,3 % en 2022), qui s'explique notamment par une année 2022 plus conséquente en demandes de publications urgentes à l'approche des dates d'élections. Le nombre d'abonnés au sommaire électronique du JORF s'établit à 126 944 à fin 2023 (130 492 fin 2022).

En volume de textes, ce sont toujours les textes généraux qui constituent la part la plus importante des textes publiés (9 507 textes, soit 28,3 %), en proportion quasi équivalente avec les mesures normatives (9 334 textes, soit 27,8 %). Viennent ensuite les annonces judiciaires (5 032 textes, soit 15 %).

Les textes des juridictions et autorités administratives indépendantes (3 102), les avis et communications (2 272), les informations parlementaires (1 969) et les conventions collectives (1 939) constituent l'essentiel des autres publications (chacune sous le seuil des 10 %).

Les ministères sont à l'origine de 23 042 textes, soit 76,3 % du total des textes publiés en 2023. Les deux principaux émetteurs restent inchangés : le ministère de la justice (15 %) et le ministère chargé de la santé (12,6 %). Puis viennent le ministère de l'inté-

| Le JORF  | 2023           | 2022    |
|--|----------------|---------|
| Textes publiés                                   | <b>33 627</b>  | 32 758  |
| Volumétrie pages PDF                             | <b>76 093</b>  | 76 561  |
| Horaire moyen de réception du sommaire           | <b>00h54</b>   | 1h16    |
| Les délais de publication                        |                |         |
| Dits de rigueur (i. e. à publier sous 24 heures) | <b>25,1%</b>   | 32,7%   |
| Dits urgents (2 à 4 jours)                       | <b>28,8%</b>   | 43,8%   |
| Textes à publier en urgence                      | <b>53,7%</b>   | 76,1%   |
| Dits sans priorité (publiés sous 5 jours)        | <b>46,3%</b>   | 24,1%   |
| Rubriques  | 2023           | 2022    |
| Textes généraux                                  | <b>28,3%</b>   | 33,2%   |
| Mesures nominatives                              | <b>27,8%</b>   | 30,3%   |
| Annonces judiciaires et légales                  | <b>15%</b>     | 9,6%    |
| Nature des textes et évolution                   | 2023           | 2022    |
| Lois (dont ratification)                         | <b>76 lois</b> | 62 lois |
| Arrêtés  | <b>45,9%</b>   | 52,6%   |
| Décrets  | <b>11,3%</b>   | 12,4%   |
| Décisions  | <b>8,0%</b>    | 10,2%   |

rieur (11,7 %), les ministères économiques et financiers (11,5 %) puis le ministère chargé du travail (10,7 %).

Les autorités administratives indépendantes ont publié 2 522 textes, soit une hausse de 15,6 %. Le premier émetteur est l'ARCOM qui, avec 1 299 textes, représente la moitié du périmètre (50,9 %), suivi par la Commission de régulation de l'énergie avec 141 textes (4,5 % du périmètre) et la Commission nationale du débat public avec 117 textes (4,6 % du périmètre).

Les juridictions ont émis 580 textes : le Conseil constitutionnel avec 499 textes est le principal émetteur (il représente 86 % de la rubrique). Le nombre de textes émis par le Conseil constitutionnel a subi une hausse spectaculaire de 180,3 % en lien avec les élections législatives 2022. Viennent ensuite le Conseil d'État (43 textes, 7,4 %) puis la Cour des comptes (30 textes, 5,2 %). L'activité de publication des éditions par-

| Les émetteurs de textes                     | 2023         | 2022  |
|---|--------------|-------|
| Les ministères                              | 76,3%        | 76,3% |
| Ministère de la justice                     | <b>15%</b>   | 15,8% |
| Ministère des solidarités et de la santé    | <b>12,6%</b> | 12,0% |
| Ministère chargé du travail                 | <b>11,7%</b> | 11,9% |
| Ministères de l'intérieur                   | <b>11,5%</b> | 10,9% |
| Ministères économiques et financiers        | <b>10,7%</b> | 9,5%  |
| Ministère chargé de l'écologie              | <b>7,5%</b>  | 7,7%  |
| Ministère chargé de l'agriculture           | <b>6,2%</b>  | 5,9%  |
| Les autorités administratives indépendantes | 7,5%         | 6,7%  |
| ARCOM                                       | <b>50,9%</b> | 59,4% |
| Commission nationale du débat public        | <b>4,6%</b>  | 5,5%  |
| Commission de régulation de l'énergie       | <b>4,5%</b>  | 4,9%  |
| Les juridictions                            | 1,7%         | 0,9%  |
| Conseil constitutionnel                     | <b>86%</b>   | 59,5% |
| Conseil d'État                              | <b>7,4%</b>  | 20,4% |
| Cour des comptes                            | <b>5,2%</b>  | 13,7% |

lementaires représente 50 370 pages (pour 33 942 en 2022), soit une hausse de 48,4 % (une forte baisse avait été constatée en 2022 liée à la tenue des élections législatives qui avaient conduit à une interruption de la session parlementaire) :

Assemblée nationale : 19 045 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 11 763 pages pour les questions écrites ; Sénat : 12 424 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 7 138 pages pour les questions écrites.

| Les éditions parlementaires         | 2023          | 2022   | 2023/2022 |
|-------------------------------------|---------------|--------|-----------|
| Assemblée nationale                 | 30 808        | 18 492 | 66,6%     |
| Comptes rendus intégraux des débats | <b>19 045</b> | 11 761 | 61,9%     |
| Questions-réponses                  | <b>11 763</b> | 6 731  | 74,8%     |
| Sénat                               | 19 562        | 15 450 | 26,6%     |
| Comptes rendus intégraux des débats | <b>12 424</b> | 8 445  | 47,1%     |
| Questions-réponses                  | <b>7 138</b>  | 7 005  | 1,9%      |
| Total éditions parlementaires       | <b>50 370</b> | 33 942 | 48,4%     |

# Le programme « Nouveaux outils de production normative »



Le secrétariat général du Gouvernement et la DILA se sont engagés depuis 2021 dans un vaste programme de modernisation de la chaîne de production du droit français et notamment des textes publiés quotidiennement au Journal officiel. Ce programme combine rénovation des outils existants, création de nouvelles applications, transformation des métiers, évolution des organisations et simplification des pratiques de rédaction légistique en lien avec les acteurs concernés (ministères, Conseil d'État, Assemblée nationale, Sénat...).

L'objectif principal consiste à mettre en place un cercle vertueux de production, d'enrichissement et de diffusion de données normatives structurées. Le programme, qui recouvre plusieurs projets applicatifs, a reçu un avis conforme de la direction interministérielle du numérique et a intégré le panorama des 50 plus grands projets numériques de l'État.

## Mise en service de l'éditeur légistique EDILE

Pour faciliter le travail des rédacteurs de projets de textes normatifs, un outil spécifique, dénommé EDILE, a été développé depuis septembre 2022. En pratique, EDILE permet à ses utilisateurs d'importer depuis Légifrance les dernières versions des textes en vigueur pour y apporter toutes les modifications souhaitées : ajout, suppression, remplacement de mot, d'alinéa ou d'article. Adoptant une ergonomie proche de celle d'un traitement de texte, l'outil produit automatiquement les traductions légistiques exigées et conformes au Guide de légistique (ouvrage établi par le secrétariat général du Gouvernement (SGG) et le Conseil d'État mis en ligne sur Légifrance). À tout moment, l'utilisateur peut obtenir son projet de texte

au format publiable au Journal officiel ainsi qu'un tableau « trois colonnes » permettant de visualiser la version initiale du texte, sa version modifiée (aussi nommée « consolidée ») et d'insérer de potentiels commentaires. Les rédacteurs peuvent ainsi travailler directement sous un format intelligible, ce qui facilite l'écriture, la relecture par les correcteurs et la validation par les signataires, réduisant d'autant les risques d'erreurs et tâches de forme au profit des tâches de fond et de la qualité du droit.

## La modernisation de SOLON, cœur de chaîne applicative

L'application SOLON (système d'organisation en ligne des opérations normatives), plateforme de l'État français pour échanger les projets de textes entre les différents acteurs (ministères, Conseil d'État, Parlement), pour collaborer, suivre et valider les textes ayant vocation à être publiés au Journal officiel, a bénéficié en 2023 d'évolutions significatives sur le plan technique pour garantir sa pérennité et mieux répondre aux enjeux de sécurité. Des travaux ont ainsi été initiés à l'été 2023 pour faire de cette application d'ici 2025 une véritable plateforme de services, porteuse des fonctionnalités essentielles à la chaîne normative (de son élaboration à sa publication).

## L'utilisation de l'intelligence artificielle comme appui à la consolidation – projet THEIA

Une solution d'aide à la consolidation par l'IA a été développée dans le cadre du programme et mise en production fin 2023. En pratique, THEIA extrait les données des

textes quotidiennement publiés au Journal officiel afin de les analyser et les classer par titre, article et action de modification à réaliser pour consolider chaque texte. Ce processus fait appel à un réseau de neurones, entraîné au préalable sur les millions de textes en langue française, déjà disponibles dans nos bases de données, et dont l'apprentissage continue de se poursuivre.

Cette solution, exercée chaque jour sur la publication du JORF, a été complètement intégrée à la chaîne de production normative début 2024. Actuellement (et notamment en l'attente de l'usage d'EDILE sous sa version complète par l'ensemble des rédacteurs), elle fournit un appui aux équipes de la DILA pour produire le droit consolidé (à savoir le contenu le plus consulté sur Légifrance). A plus long terme, cette solution pourra fournir une aide utile au traitement de masse des données normatives afin d'en améliorer la qualité et l'exhaustivité ainsi potentiellement que d'en faciliter le transfert et l'export.

### *Le futur référentiel unique de normes (RUNE)*

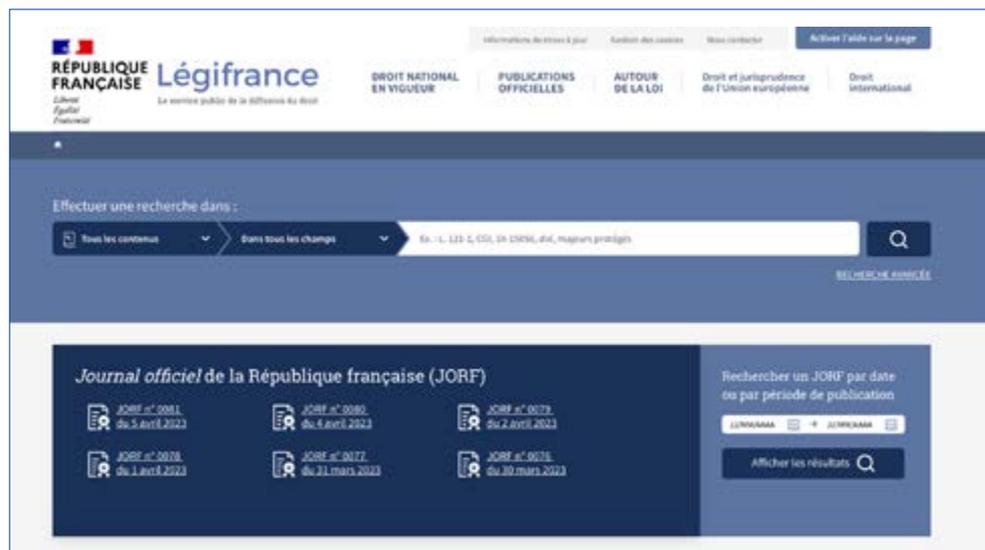
La dernière brique applicative du programme consistera à moderniser et le cas échéant remplacer les actuelles bases de données juridiques (BDJ) alimentant Légifrance par un référentiel unique de normes moderne, améliorant le stockage, le suivi et la diffusion des données juridiques sous un format structuré. Au cours de l'année 2023, d'importants travaux ont été réalisés sur les BDJ pour fiabiliser cet outil essentiel afin d'avoir le temps nécessaire à la construction de ce nouveau référentiel. Des travaux ont également eu lieu avec le Conseil d'État et le Parlement pour définir le format de données structurées.

## Mission Formation pour les équipes NOPN

En novembre 2023, une première version (dite « bêta ») d'EDILE a été déployée dans plusieurs directions des ministères des affaires sociales, de la justice et des finances. Fin 2023, plus d'une centaine d'agents ministériels ont été formés dans le cadre de sessions en présentiel sur le site Desaix ou au sein des ministères concernés ainsi qu'en visioconférence :

une quarantaine d'agents de la Direction des affaires juridiques des ministères sociaux et de la direction générale de la santé. Puis, ce fut au tour du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, avec une première formation qui a réuni une trentaine de personnes issues de différentes directions du ministère (DGALN – direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature, DGPR – direction générale de la prévention des risques, DGITM - Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités, SG – secrétariat général) et qui a permis de découvrir les fonctionnalités de l'outil. Ce sont ensuite une vingtaine d'agents de la Direction générale des collectivités locales (DGCL) du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer qui ont été formés à l'application.

Les utilisateurs, dont le recueil des besoins permettra de faire évoluer l'application, bénéficient d'ores et déjà du support de la DILA. De nouvelles fonctionnalités seront développées dans cette application en 2024 pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs et la généraliser.



## Légifrance, le service public de la diffusion du droit

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit et sous l'autorité du secrétariat général du Gouvernement qui détient la responsabilité éditoriale de *Légifrance*, la DILA exploite le site, assure la consolidation des codes, lois et règlements, et alimente les bases de données conventionnelles. *Légifrance* permet ainsi d'avoir accès aux textes normatifs comme les codes, les lois, ainsi qu'aux actes à caractère réglementaire émanant des autorités de l'État, présentés sous une forme consolidée, c'est-à-dire telle qu'elle résulte des modifications successives apportées au texte dans le temps.

L'audience de Légifrance a dépassé en 2023 les 167 millions de visites, en progression de près de 11 % par rapport à 2022. À ces visites directes, il convient d'ajouter plus de 155 millions d'appels aux API (interface de programmation applicative).

La hausse de la fréquentation résulte des évolutions intégrées au site en continu afin d'élargir progressivement l'audience et d'améliorer les résultats de recherche.

C'est ainsi qu'en 2023 ont été réalisées, outre des versions techniques, trois montées de versions majeures du site Légifrance, portant au total plus de cinquante corrections et évolutions. Les utilisateurs ont notamment bénéficié des évolutions suivantes :

- l'accès aux données du Bulletin officiel des décorations, médailles et récompenses depuis 1951,
- l'ajout de la fonctionnalité d'ouverture automatique de textes à leur page de publication au *Journal officiel* pour les textes publiés entre 1978 et 2004,
- l'ajout des intitulés non officiels sur les textes du fonds *Journal officiel* (par exemple loi « Alur »),
- l'ajout de la date de mise à jour sur les échéanciers des dossiers législatifs,
- l'ajout d'ancrage sur certaines pages de contenu,
- la poursuite des travaux d'amélioration de l'accessibilité,
- diverses améliorations ergonomiques et l'amélioration sur la recherche par numéro d'article.

D'un point de vue technique, la migration sur une nouvelle infrastructure d'hébergement (dans le cadre du renouvellement du marché d'hébergement) a permis d'accroître la résilience de Légifrance et de gagner en performance. Légifrance a ainsi atteint un taux de disponibilité de 99,995 % en 2023. Les travaux ont aussi permis d'améliorer la vitesse d'indexation et donc d'accélérer la mise à disposition des données.

Avec plus de 300 textes et près de 200 000 amendements traités depuis son déploiement en 2020, l'application SIGNALE est l'outil indispensable des ministères pour le traitement des amendements déposés par les parlementaires sur tous les projets de loi du Gouvernement et sur un nombre important de propositions de loi d'initiative parlementaire.

En 2023, a été mis en place un support utilisateurs professionnalisé intégrant un processus d'alertes en dehors des heures ouvrées afin de renforcer le soutien et l'accompagnement des utilisateurs de l'application. Par ailleurs, à plus long terme, un groupe de travail a été initié, avec le concours de la DGFIP, sur l'introduction de l'intelligence artificielle pour l'automatisation de certaines tâches redondantes de l'application (ex : résumé du contenu de l'amendement).

## Le club utilisateurs SIGNALE

Un club utilisateurs a été mis en place et regroupe une douzaine de coordinateurs expérimentés issus de différents ministères dont Bercy (direction de la législation fiscale, direction des affaires juridiques), les ministères des armées, de la justice, de l'intérieur, de la transition écologique et les ministères sociaux. Ils ont notamment participé au pilotage et à la coordination de projets de lois à fort enjeu tels que le budget de l'État, le financement de la sécurité sociale, la loi climat et résilience ou la réforme des retraites.

Une réunion du club utilisateurs dédiée à la gestion des amendements s'est tenue le 14 septembre, permettant d'évoquer :

- le retour d'expérience sur la session parlementaire écoulée ;
- la démonstration des nouvelles fonctionnalités mises en production le 24 juillet sur la dernière version de l'application ;
- une présentation des pistes d'optimisation des performances de SIGNALE envisagées par la DILA pour la période 2023-2024.

Cette réunion a permis non seulement de confirmer la forte adhésion des ministères à cet outil largement plébiscité mais également de mesurer les enjeux futurs pour la DILA en termes de performance, de fiabilité et de réactivité de l'application au vu des échéances à venir.

**La DILA diffuse :**

- les annonces de marchés publics sur [boamp.fr](http://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 (formalités relatives au registre du commerce et des sociétés, procédures collectives, procédures de conciliation ou procédure de rétablissement professionnel) sur [bodacc.fr](http://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](http://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](http://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](http://info-financiere.fr).

## La transparence économique et financière

### Les éditions numériques des conventions collectives

En 2023, l'activité éditoriale des éditions des Journaux officiels a concerné les conventions collectives : entreprises de prévention et



de sécurité, fleuristes, vente et services des animaux familiaux, branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, négoce des matériaux de construction (version papier et numérique), bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseils, personnel des cabinets d'experts-comptables et des commissaires aux comptes.

### Le Bilan des annonces légales

En 2023, 3 421 034 annonces légales du champ économique ont été publiées, soit une baisse de 8,1 % par rapport à 2022. La baisse des annonces du Bodacc (- 9,2 %) est liée à la mise en place du guichet unique

| Avis publiés et comptes annuels diffusés              | 2023             | 2022             | 2023/2022      |
|---|------------------|------------------|----------------|
| BODACC *  | <b>3 124 958</b> | 3 441 948        | - 9,2 %        |
| BODACC A  | <b>745 563</b>   | 762 534          | - 2,2 %        |
| BODACC B  | <b>791 933</b>   | 865 778          | - 8,5 %        |
| BODACC C  | <b>1 587 462</b> | 1 813 636        | -12,5 %        |
| <b>BOAMP</b>  | <b>149 238</b>   | 146 152          | 2,11 %         |
| Avis sur formulaire national standard (FNS)           | <b>56 432</b>    | 56 051           | 0,7 %          |
| Avis au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) | <b>81 085</b>    | 77 200           | 5 %            |
| Avis MAPA marché <90 k€                               | <b>11 721</b>    | 12 901           | - 9,1 %        |
| <b>BALO</b>   | <b>4 158</b>     | 4 202            | - 1 %          |
| <b>JOAFE</b>  | <b>142 680</b>   | 131 833          | 8,2 %          |
| Annonces publiées                                     | <b>120 703</b>   | 111 675          | 8,1 %          |
| Comptes annuels diffusés                              | <b>21 977</b>    | 20 158           | 9 %            |
| <b>Total</b>  | <b>3 421 034</b> | <b>3 724 135</b> | <b>- 8,1 %</b> |

(\*) 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).

de formalités des entreprises. On note en revanche une hausse de la publication des annonces du Boamp (2,1 %) et du Joafe (8,2 %).

La DILA est également membre du Groupement d'intérêt public (GIP) qui produit le Portail de la publicité légale des entreprises (Pple) [www.pple.fr/](http://www.pple.fr/). Réunissant le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce (Cngtc), l'Association de la presse pour la transparence économique et la DILA, ce GIP, créé en 2014, a pour objectif de proposer au public et aux professionnels l'accès à l'ensemble des informations publiques de toutes les entreprises inscrites ou susceptibles de l'être au registre du Commerce. Le portail permet l'accès aux annonces et informations légales des sites : [www.actulegales.fr/](http://www.actulegales.fr/), [www.infogreffe.fr/](http://www.infogreffe.fr/) et [www.bodacc.fr/](http://www.bodacc.fr/).

## PIAMP : NOUVELLE PLATEFORME D'INTÉGRATION DES AVIS DE MARCHÉ PUBLIC

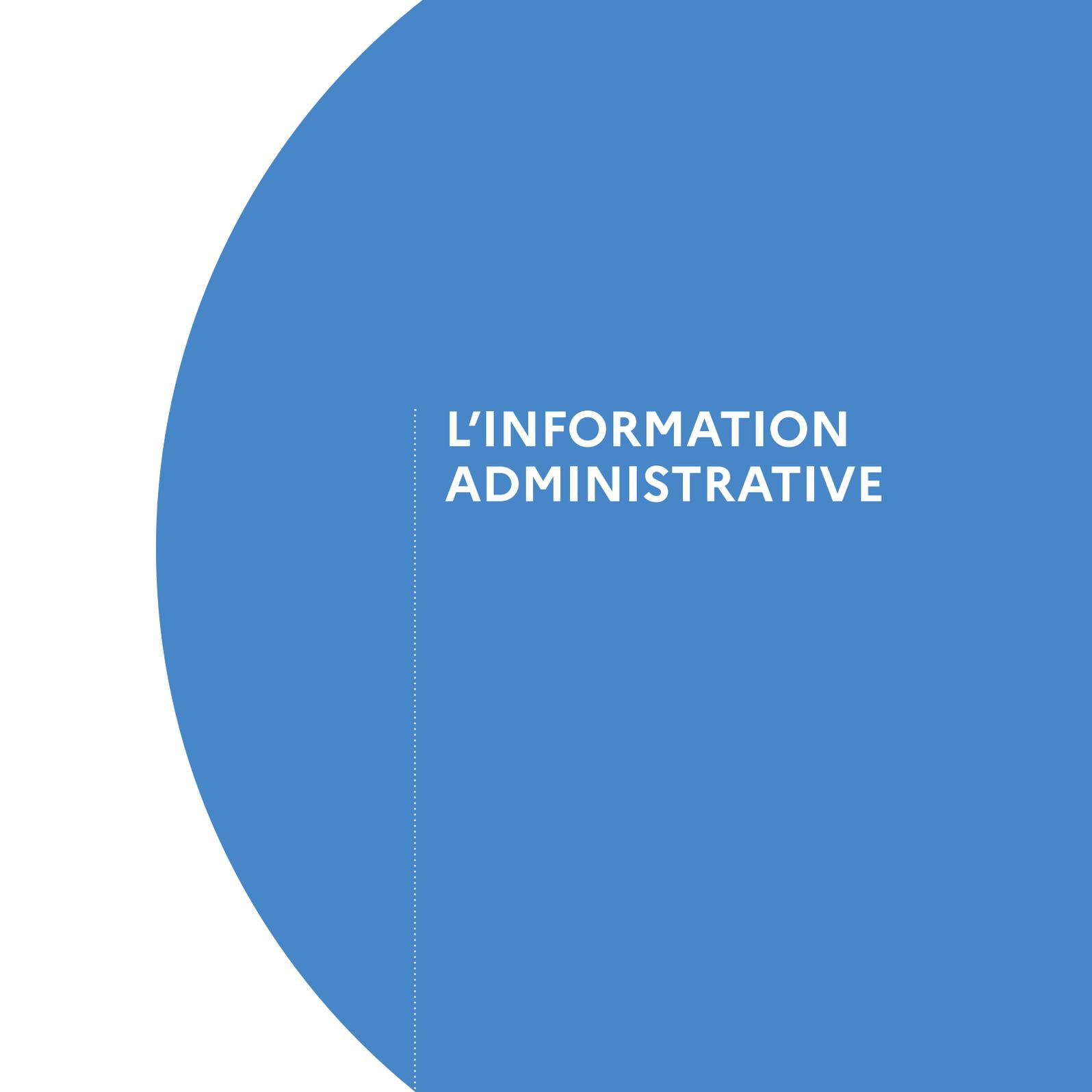
La DILA a développé en 2022 et 2023 une nouvelle plateforme d'intégration des avis de marché public (PIAMP) permettant la captation des avis transmis par les plateformes de dématérialisation en amont proposant des formulaires de saisie en ligne puis leur publication au Bulletin officiel des annonces de marché public (Boamp).

Cette application remplace Boampweb qui était en service depuis plus de 20 ans. PIAMP a été mise en production le 15 janvier 2024. Cette évolution s'inscrit dans le contexte de la réforme des formulaires européens, dits eForms, et du plan de transformation numérique de la commande publique.

La DILA porte la responsabilité de la publication des avis au Boamp et de la transmission numérique des avis au Journal officiel de l'Union européenne (Joue). Elle est aussi chargée de maintenir les schémas d'échanges d'informations nationaux et européens et de les mettre à disposition des concentrateurs.

L'application PIAMP permet la gestion des comptes acheteurs et des forfaits pour publication au Boamp et au Joue, la gestion du flux de transmission des avis européens et des avis nationaux, et la diffusion des avis sur *boamp.fr*.





**L'INFORMATION  
ADMINISTRATIVE**

La direction de l'information légale et administrative permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations, et de faciliter leurs démarches administratives

en assurant la gestion du site officiel de l'administration française *service-public.fr* et son écosystème (gestion de la relation usagers par téléphone, messagerie et sur les réseaux sociaux).



## Service-public.fr

### Premier point d'entrée vers l'administration

Ancré dans le quotidien des usagers, 100% accessible, *Service-public.fr* facilite les démarches administratives en orientant vers le bon service public et en présentant clairement et simplement la marche à suivre. Le site officiel de l'administration française passe le cap des 605 millions de visites en 2023 (dont 42 millions pour son volet professionnel). C'est près de 5% de plus qu'en 2022 (577,8 millions) et cela représente en moyenne plus de 1,6 million de visites par jour.

Se rendre accessible auprès du plus grand nombre, c'est aussi être actifs sur les réseaux sociaux que les usagers utilisent. Après X, Facebook,

Youtube, c'est sur Instagram que *Service-public.fr* a choisi de figurer en décembre 2023. Pour débiter, les équipes ont choisi une collaboration avec @CamilleDecode, familière des explications pédagogiques en matière de droits et devoirs du citoyen. Le succès a été au rendez-vous avec plusieurs milliers de créations de comptes et une visibilité accrue des posts auprès d'une cible nouvelle.

### La mission du site : simplifier la vie des Français

Service-public.fr vise la simplicité depuis sa création. Concis, avec des entrées thématiques ou

par événements de vie, il fluidifie l'accès aux démarches et facilite les recherches. Les usagers peuvent réaliser leurs démarches en ligne, être rappelés par téléphone par des informateurs spécialisés dans un certain nombre de domaines (Allo Service Public), poser leurs questions par courriel. Grâce à l'annuaire de l'administration, les usagers peuvent aussi trouver l'adresse et le numéro de téléphone d'un guichet près de chez eux, notamment dans le réseau des France Services.

Le site poursuit son évolution, en restant en contact direct avec les usagers, en multipliant les partenariats et collaborations avec les administrations partenaires. Sa mise à jour régulière, en lien avec l'évolution de la réglementation en fait une référence fiable, indexant l'ensemble des démarches et sites publics afférents et précisant les textes de droit applicables par des liens vers le site Légifrance.

### De nouveaux parcours

En 2023, le parcours pour traiter les nombreuses questions administratives concernant la perte d'un proche, a été complètement refondu, dans le cadre d'un partenariat avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

Un deuxième parcours a été travaillé selon la même méthode : le retour en France après un long séjour à l'étranger, permettant de dresser les scénarios personnalisés et utiles (45). Pour arriver à ce résultat, les équipes ont défini toutes les situations possibles auxquelles un usager peut avoir à faire face et décliné à chaque fois la réponse adaptée. Les contenus de *Service-public.fr* ont été testés auprès des usagers pour s'assurer qu'ils correspondaient bien à leurs besoins.

### De nouvelles démarches en ligne

La DILA opère pour ses partenaires des démarches en ligne comme la demande

## LES SUJETS ET DÉMARCHES LES PLUS CONSULTÉS EN 2023

En 2023, 6 millions de Français ont consulté le renouvellement de la carte d'identité, 5,4 millions l'acte de naissance, 4,7 millions le livret d'épargne populaire, 4,6 millions les indemnités carburant, 3 millions les frais professionnels et barèmes kilométriques, 2,7 millions les nouvelles obligations de déclaration des logements et 2 millions la vente ou le don de son véhicule.

Les parcours usagers se sont encore simplifiés en 2023, contribuant à des fortes augmentations d'audience sur certaines fiches, comme par exemple, + 77% de consultation de la fiche sur le livret d'épargne populaire, 87% sur le Bafa et 85% sur la sortie scolaire au collège et lycée. Ces croissances d'audience attestent de l'efficacité du référencement et de la qualité du contenu éditorial accessible et compréhensible pour le plus grand nombre.

Les simulateurs de situation progressent avec 26 millions de visites. Le modèle de lettre administrative le plus téléchargé est l'attestation d'hébergement avec près de 4,5 millions.



**605**  
millions de visites

**6,2 millions de dossiers transmis**  
pour instruction (démarches en ligne  
*Service-public.fr*)

**185 000**  
messages d'usagers traités

**246 631 appels**  
**téléphoniques traités** dont  
64.400 via le service  
de rappel téléphonique

**85 095 abonnés**  
Facebook

**85 300 abonnés** sur X

**3 504 fiches**  
d'information

**166 simulateurs**

**355 lettres**  
administratives type

**76 114 organismes**  
locaux et nationaux  
référencés

## Démarche Un proche est décédé : révision complète du parcours administratif dans le cadre d'une coconstruction avec les associations



Dans le cadre des travaux lancés en collaboration avec la DITP sur l'accompagnement des différents moments de vie jugés particulièrement difficiles ou complexes pour les usagers dans leur relation à l'administration, les équipes de la DILA se sont penchées sur le parcours « comment faire si un proche est décédé ? ».

Après un travail approfondi de consultation des acteurs publics et associatifs concernés par ce sujet, *Service-public.fr* a complètement refondu le « comment faire si » préexistant et propose dorénavant de guider pas à pas la personne, afin de l'épauler au maximum dans la réalisation de ses démarches administratives imposées dans ce moment de vie délicat (organisation des obsèques, information des organismes sociaux...). Le centre d'appels interministériel a été largement associé pour pouvoir mettre en place un service téléphonique adapté, notamment par des formations spécifiques. L'utilisateur peut, depuis ce parcours, accéder à la messagerie.

Ce nouveau parcours « perte d'un proche » a été éprouvé pendant trois mois. Des échanges réguliers avec France services et la DITP ont permis de compléter les contenus. Enfin, un test a été lancé dans le Finistère et la Moselle, en partenariat avec les EHPAD, hôpitaux et pompes funèbres de ces départements, avec la remise d'un vademecum papier d'une quarantaine de pages, édité et imprimé à la DILA, qui vient compléter le dispositif.

Les résultats ont été concluants, avec une audience en hausse de 31 %, soit 462 000 visites sur la démarche en 2023.

d'inscription sur les listes électorales (ILE), le recensement citoyen obligatoire (RCO), la demande d'actes d'état civil (AEC) ou encore la demande de déclaration de changement de coordonnées (JCC). En 2023, près de 6,2 millions de dossiers ont été transmis pour instruction dans le cadre des démarches en ligne, dont plus de 5,8 millions de dossiers dans le cadre de démarches effectuées par des particuliers et 357 000 pour le compte d'associations.

*Service-Public.fr* a également développé en 2023 la connexion au système d'information des fourrières que l'on peut interroger directement depuis le site ou encore la possibilité de prendre rendez-vous en commissariat. Ce dernier service, qui vient compléter le rendez-vous en gendarmerie, a été expérimenté en 2023 dans la région Nouvelle Aquitaine et sera étendu à tout le territoire en 2024.

L'ouverture vers les partenaires et la structuration des relations avec les principaux ministères et services publics prend différentes formes :

- Des partenariats avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et la direction interministérielle du numérique (DINUM) qui sont très actifs, autour de la personnalisation de l'information ou encore l'expérimentation de l'intelligence artificielle.
- Des coopérations se sont aussi poursuivies avec plusieurs ministères et opérateurs (le programme France Services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), la délégation à la sécurité routière du ministère de l'Intérieur, la direction générale du travail sur le code du travail numérique, la Caisse nationale d'assurance maladie, la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)...

## Prix de la meilleure campagne SEO 2023 pour *Service-public.fr*

Les équipes accordent une importance maximale au référencement du site sur les moteurs de recherche selon plusieurs méthodes. Le SEO\* est l'une d'elles. *Service-public.fr* a ainsi remporté le prix de la meilleure campagne SEO 2023 dans le cadre des SEMY Awards 2023. La 6<sup>e</sup> édition s'est tenue le 13 mars à l'issue de la 1<sup>er</sup> journée du SMX Paris 2023. Le jury était composé de professionnels ayant un poste en agence, entreprise, association ou ONG actifs dans le domaine du search marketing.



Géraldine DA SILVA , Xavier RYLKO et Yael DIDI. @SEMAY AWARDS 2023

\*Le SEO, c'est l'optimisation pour les moteurs de recherche, des techniques qui visent à améliorer le positionnement d'une page, d'un site ou d'une application web dans la page de résultats d'un moteur de recherche.



## Visite de Stanislas Guérini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

M. Stanislas Guérini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, a souhaité une présentation de l'écosystème *Service-public.fr* et rencontré le 2 juin, dans le cadre d'une réunion de travail informelle, les équipes de la DILA chargées du site internet et de la réponse à l'utilisateur sur les questions administratives. Ces échanges s'inscrivaient dans la continuité des conclusions du 7<sup>e</sup> comité interministériel de la transformation publique (CITP), qui s'était tenu le 9 mai 2023 autour de la simplification des services publics fondamentaux.

La directrice a rappelé les missions, le positionnement de la DILA et les grands enjeux du plan stratégique DILA 2024 en matière de relation à l'utilisateur. Ont été également mentionnés la politique de partenariat et l'ouverture aux autres administrations pour optimiser et améliorer les informations et les services proposés. Les échanges ont été nourris en réponse aux nombreuses questions du ministre, autour des services rendus aux usagers, des méthodes de développement des services numériques, de la relation *via* la plateforme multicanale de renseignement aux usagers, les méthodes de gestion et de travail, le travail d'amélioration continue et les dernières innovations de la DILA. La question de l'accessibilité a également été un temps fort, alors que le ministre saluait le niveau 100 % d'accessibilité du site et les objectifs ambitieux sur le niveau d'accessibilité des démarches en ligne opérées par la DILA. Le directeur adjoint a évoqué les initiatives et projets en matière d'IA.

Le ministre a salué le travail et le professionnalisme des équipes, les résultats impressionnants du site, la qualité des services proposés, l'attention portée aux usagers et à leurs remontées. Il a évoqué le partenariat logique avec la DITP et la DINUM dans un esprit collaboratif ouvert et les potentialités pour asseoir les fondamentaux de l'accès au service public pour les administrés.

## Une nouvelle API pour l'annuaire de l'administration

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données publiques, une API (interface de programmation d'application) de l'annuaire de l'administration française de *Service-public.fr* a été développée par la DILA sur la base des jeux de données du site déjà disponibles sur *data.gouv.fr*. Cette nouvelle interface est accessible sur *api.gouv.fr* depuis le 11 décembre 2023. Cette API facilite l'accès et la réutilisation gratuite des données de l'annuaire de *Service-public.fr* et notamment :

- les coordonnées des services nationaux (adresses, téléphones, site internet, coordonnées de géolocalisation, arborescence de l'organisation, le nom des responsables) : institutions (présidence de la République, Premier ministre, Gouvernement, Parlement, ...), juridictions (Conseil d'État, Cour de cassation, cours d'appel, tribunaux administratifs, ...), ministères (directions d'administration centrale, services rattachés), autorités administratives indépendantes, établissements publics, ambassades, etc.,
- les coordonnées des services administratifs locaux (adresses, téléphones, site internet, horaires d'ouverture, coordonnées de géolocalisation) : mairies, services de l'État (préfectures) et organismes sociaux (CAF, Pôle emploi...). Elle permettra de faire plus facilement des requêtes complexes et multicritères (avec filtrage) et de prévisualiser les premiers résultats ou de télécharger les données complètes.

# Entreprendre.service-public.fr

## Une montée en puissance rapide

Deux ans après le lancement d'Entreprendre.service-public.fr, le site officiel de l'information administrative à destination des entrepreneurs, patrons de TPE/PME et de créateurs d'entreprise, recense 42 millions de visites, soit 39 % de plus qu'en 2022. Le site s'inscrit dans un plan de simplification des services en ligne dédiés aux professionnels et constitue un dispositif d'accompagnement avec formalites.entreprises.gouv.fr et portailpro.gouv.fr.

En 2023, le site s'est enrichi de nouveaux contenus :

- des fiches récapitulatives sur les principales formes juridiques des entreprises,
- un dossier repensé sur les marchés publics : plus pratique, il guide les TPE et PME pas à pas pour candidater à un marché public (trouver les avis de marché, préparer le dossier de candidature et l'offre, s'associer avec d'autres entreprises en co-traitance, exécuter et facturer le marché...)
- Un nouveau thème sur l'Environnement, avec des fiches sur les déchets, le bâtiment, les transports, les installations classées, la responsabilité sociétale des entreprises, etc.
- de nouveaux parcours pas à pas (cf encadré). Les fiches informatives sont complétées par 85 modèles de lettre, 1134 formulaires, 53 simulateurs et l'accès à 383 démarches en ligne.

Les usagers ont été associés au développement des services proposés : des tests usagers ont été conduits pour évaluer l'éditorial et les différentes fonctionnalités, des interviews de micro-entrepreneurs, entrepreneurs individuels et dirigeants, des campagnes de testing ainsi qu'une collaboration avec Place des Entreprises pour identifier les problématiques émergentes et prioriser les thématiques sur lesquelles il faut mettre l'accent. Les sujets abordés, outils,



informations administratives doivent en effet répondre aux interrogations récurrentes.

La mise en place de « tags » sur les contenus permet de développer un accès de plus en plus personnalisé à l'information. Le site vise ainsi en 2024 une nouvelle étape de personnalisation consistant à filtrer l'information et communiquer selon la forme juridique de l'entreprise : micro-entrepreneur, entrepreneur individuel, société.

## Une politique de partenariats ambitieuse

Le plan stratégique DILA 2024 prévoit de renforcer les liens avec les administrations pour favoriser le développement de services aux professionnels. De façon opérationnelle, il s'agit pour les équipes de structurer et fluidifier les échanges, approfondir des relations et susciter des partages d'expérience pour délivrer une qualité de service optimale. Ainsi, une réflexion et des ateliers ont été conduits en 2023 pour intégrer plus étroitement à Entreprendre.service-public.fr, la start-up d'État Place des Entreprises qui permet aux entrepreneurs de mobiliser un réseau de plus de 10 000 conseillers pour répondre à leurs besoins. L'accès au service de rappel téléphonique est ainsi rendu encore plus fluide.

PREMIER  
ANNIVERSAIRE  
POUR  
ENTREPRENDRE.  
SERVICE-PUBLIC.FR

*Entreprendre.service-public.fr* a fêté sa première année de mise en service, avec de bons résultats tant en progression d'audience qu'en amélioration des contenus. En 2023, le site s'est enrichi de nouveaux contenus et de nouvelles fonctionnalités. De nouveaux parcours pas à pas (Comment faire pour) ont été mis en ligne :

- Devenir agent immobilier ;
- Devenir graphiste indépendant ;
- Ouvrir un food-truck ;
- Devenir brocanteur, antiquaire ou ouvrir un dépôt-vente ;
- Créer une entreprise de pompes funèbres ;
- Devenir coiffeur : ouvrir votre salon ou exercer à domicile.

## Une collaboration inédite avec Bercy infos



En 2023, le service de la communication (Sircom) du ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique et les équipes d'*Entreprendre.service-public.fr* ont décidé d'optimiser la communication à destination des entreprises en mutualisant leurs ressources et leurs contenus. Il s'agissait de combiner la richesse de la production de contenus administratifs et pratiques du site officiel d'information et de démarches d'*Entreprendre.service-public.fr* avec l'assise de la Lettre Bercy Infos Entreprises, déjà bien identifiée dans la sphère professionnelle (800 000 abonnés). Le partenariat mis en place a abouti à la co-construction d'une lettre d'actualité commune avec Bercy Info Entreprises pour une première diffusion en janvier 2024.

## Une ouverture sur le réseau social professionnel

Un compte LinkedIn a été créé en septembre 2023, avec une ligne éditoriale adaptée à la communauté de réseau social destiné à la sphère professionnelle. Accompagnée d'une charte graphique créée en interne, l'éditorialisation s'est construite autour de rendez-vous, d'actualités administratives, de présentation d'outils et de simulateurs à destination de jeunes entrepreneurs ou indépendants pour qui les démarches administratives peuvent paraître complexes. Un travail de pédagogie et de découverte pour permettre un accès simplifié à la bonne information.



## LE COMITÉ DES PARTENAIRES D'ENTREPRENDRE.SERVICE-PUBLIC.FR



La DILA a réuni le 14 novembre 2023 le comité des partenaires d'Entreprendre.service-public.fr pour une revue globale des projets en cours sur ce site lancé en 2022. Ce comité rassemble la direction générale des entreprises, la direction générale des finances publiques (DGFIP), la direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), les missions interministérielles simplification et modernisation des formalités des entreprises et France recouvrement, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), la mutualité sociale agricole (MSA), Pôle emploi (devenu France Travail), l'institut national de la propriété Industrielle (INPI), la chambre de commerce et de l'industrie (CCI France) et la chambre des métiers et de l'artisanat (CMA France).

Une séance de travail qui a été consacrée à l'évolution du site depuis son lancement, aux enseignements des tests utilisateurs, aux audiences du site, à la constitution de l'écosystème Entreprendre, à la participation à des salons professionnels, au compte LinkedIn, à la réunion avec les organismes professionnels, les nouvelles évolutions du site envisagées, au développement des remontées terrain, à la constitution d'un panel utilisateurs ainsi qu'aux pistes d'amélioration des collaborations.

Une opportunité pour présenter les bons résultats du site, les avancées notables, avec les interventions de la mission interministérielle simplification et modernisation des formalités des entreprises, de la directrice du pôle partenariats et communication de la mission France recouvrement et des équipes de la DILA.





A large teal-colored circle is positioned on the left side of a white background, partially overlapping the right edge. The circle's center is roughly in the middle of the page vertically.

**L'INFORMATION  
CITOYENNE,  
LE DÉBAT PUBLIC**



## La direction de l'information légale et administrative exerce une mission d'information citoyenne.

Elle permet au citoyen d'accéder à des informations claires, fiables et pédagogiques sur le fonctionnement des institutions et les enjeux des grands débats de société : c'est tout l'objet des éditions de *La Documentation française*, de *vie-publique.fr* et de son activité d'imprimeur.

## Vie-publique.fr : Une référence fiable et pédagogique

A destination du plus grand nombre, le site public d'information dédié aux politiques publiques et au fonctionnement des institutions, Vie-publique.fr a enregistré une audience en 2023 de 29,4 millions de visites (en hausse par rapport à 2021 (+17%) et en légère baisse par rapport à 2022 (-4,4%), année exceptionnelle du fait des élections présidentielle et législatives). Les thèmes en lien avec l'actualité politique se sont imposés en 2023. Le record d'audience sur une journée a été battu deux fois à l'occasion du déclenchement du 49.3 pour le vote de la réforme des retraites (438 524 visites sur une journée) et lors du vote de la loi immigration (557 632 visites sur une journée).

Les pages les plus visitées et le top 5 des sujets les plus populaires vont dans le même sens, avec de nombreuses recherches sur les actualités parlementaires : le panorama des lois consacré au projet de loi immigration (1,5 million

de visites), le panorama des lois consacré à la réforme des retraites (766 228 visites), la fiche sur le 49.3 (585 860 visites), la fiche sur la motion de censure (484 828 visites). Ces résultats confortent la mission d'information citoyenne du site et le développement de sa visibilité à l'occasion de grands temps forts de la vie publique.

### Un site en amélioration continue

2023 a été marquée par le passage du site au système de design de l'État (DSFR), avec une présentation plus ergonomique, une nouvelle navigation dans la rubrique, une meilleure intégration des contenus multimédias et plusieurs niveaux de lecture au sein d'une même fiche. Plus globalement, la rubrique des fiches a été remaniée pour devenir une véritable encyclopédie citoyenne. Cette refonte vise à proposer différents niveaux de lecture sur une même fiche (l'essentiel à retenir, le



détail de la fiche et des approfondissements proposés en liens). De même, pour répondre à différents usages, les contenus multimédias ont été intégrés dans les fiches.

Dans le prolongement de la mise en ligne du DSFR, la lettre d'information de *Vie-publique.fr* et celle de la Bibliothèque des rapports publics ont été repensées. Le nombre d'abonnés a fortement augmenté, dépassant pour la première fois le cap des 100 000 abonnés pour la lettre de *Vie-publique.fr*.

*Vie-publique.fr* est désormais totalement conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité qui vise à rendre les services en ligne accessibles à tous, et notamment aux personnes en situation de handicap. L'audit de conformité a été réalisé en juillet 2023. Il est 100 % accessible pour les usagers et confirme la prise en compte en continu de l'accessibilité numérique dans les travaux de développement et d'évolution du site (*Service-public.fr* avait été le premier site de la DILA à être 100 % accessible, en 2020).

Pour rappel, un site web accessible permet aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses contenus et ses fonctionnalités sans difficulté. Le site *Vie-publique.fr* propose également des transcriptions systématiques pour les contenus complexes tels que bandes dessinées, podcasts et vidéos.

## COMPRENDRE LE DÉBAT PUBLIC EN 2 MINUTES



Une nouvelle collection de podcasts « Les 2 minutes citoyennes » a été lancée en 2023.

Un moyen rapide de s'informer sur la vie de la cité et le fonctionnement du pays : « Qu'est-ce que la décentralisation », « Quelle est l'organisation de la justice en France ? » ...

46 podcasts ont été publiés à ce jour pour favoriser la compréhension des sujets centraux et la participation citoyenne.



# Nouveau projet éditorial : vers un guide pratique à destination des 15-25 ans pour entrer dans la vie administrative et citoyenne

Renforcer, conforter et accompagner la citoyenneté chez les jeunes publics est plus que jamais nécessaire. En cohérence avec ses missions et ses publics, dans le cadre de l'accès et du développement de la citoyenneté, la DILA a souhaité mieux toucher et de manière plus ciblée, les 15-25 ans. Elle a développé un projet éditorial, à partir des contenus de *Service-public.fr* et de *Vie-publique.fr* : un guide pratique destiné aux jeunes.

Son objectif est d'accompagner les jeunes dans le développement de leur autonomie, tant administrative que citoyenne ; il leur permet de connaître leurs droits, leurs devoirs et les aides auxquelles ils peuvent prétendre dans les grandes étapes de leur entrée dans la vie d'adulte.

Il se décline en grands chapitres portant sur des thèmes comme la santé, l'accès à l'emploi, l'engagement associatif, la citoyenneté, le logement, etc.. Des sujets tels que le fonctionnement de la démocratie (vote, institutions, etc.) ou la laïcité sont présentés aux jeunes citoyens. De même, les questions administratives se posant aux jeunes (droits et démarches) sont expliquées de manière simple et concrète : carte vitale, déclaration de revenus, stage, apprentissage, service national universel, service civique, volontariat, bénévolat, premier emploi, bourses, etc. Des QR codes permettent d'accéder à plus d'informations sur les sites *Vie-publique.fr* et *Service-public.fr*.

La DILA dispose des ressources éditoriales (notamment les sites *Vie-publique.fr*, *Service-public.fr*) et du savoir-faire (édition, impression, conduite de projets éditoriaux



de *La Documentation française*) pour réaliser un tel livret. Une politique de partenariats publics est en cours de déploiement pour la diffusion de cet ouvrage en 2024. Un premier test a démarré avec les Points *Info jeunes* en régions Normandie et Ile-de-France.

# La Documentation française

## Le bilan des productions éditoriales

Éditeur public et citoyen depuis 1945, La Documentation française publie des ouvrages, rapports et revues, pour son compte propre (CP) ou pour le compte de tiers - administrations partenaires (CT). Le débat public et la compréhension des politiques publiques sont ainsi nourris par l'activité éditoriale des institutions et des organismes publics.

L'année 2023 marque une production de 202 titres dont 70 nouveautés, 28 retirages et 104 produits numériques (PDF et e-pub), avec notamment en compte propre :

- la parution de nouveaux titres des collections *Doc'en poche* (France 2023, Parlons santé en 30 questions, Villes et climat Comment vivrons-nous demain ?, Jeunesse: de nouvelles identités de genre, etc.) et *Découverte de la vie publique* (Institutions et droit de l'environnement) ;
- de nouvelles éditions pour les collections Formation Administration Concours (Les politiques publiques, l'économie aux concours), *Doc'en poche* (Parlons dette, Parlons nucléaire, Parlons climat) et *Découverte de la vie publique* (finances publiques ; la justice) ;
- la réédition du beau livre consacré à la Constitution.

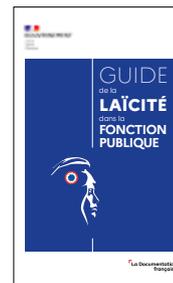
Du côté des partenaires publics, de nouvelles conventions d'édition et d'impression ont été conclues : direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), Institut des hautes études de défense nationale (IHEDN), Institut Covid 19 Ad Memoriam. Parmi les 70 titres de l'année, méritent notamment d'être signalés :

- Un Guide de la laïcité destiné aux agents de la fonction publique (rédigé conjointement par la DGAFP et la direction des libertés publiques et des affaires juridiques du ministère de l'intérieur - DLPAJ) ;
- Le lancement d'un annuel consacré aux questions de stratégie et de défense : L'Année de la défense nationale (en partenariat avec l'IHEDN) ;
- Sur nos traces, d'Anne Grynberg, qui propose 15 récits de famille juives spoliées pendant la Seconde Guerre mondiale.

La DILA bénéficie de ressources internes pour ses activités d'édition, avec un studio graphique multimédia. Ce dernier apporte également aide et conseil graphique aux partenaires de la DILA et a ainsi réalisé en 2023 les chartes graphiques et les maquettes (couverture et intérieur) de vingt ouvrages et périodiques. Il a également accompagné les productions multimedia (infographies, motion design et vidéos) des sites et réseaux sociaux de *Vie-publique.fr* et *Service-public.fr*. Les équipes nourrissent la réflexion engagée sur l'écoconception des productions visuelles et vidéos et veillent au respect de l'application de la charte État.

### Travaux du Conseil stratégique éditorial

Le Conseil stratégique éditorial, annoncé dans le plan stratégique 2024, a été mis en place au premier trimestre 2022. Il se compose de 5 personnalités issues du monde scientifique ou universitaire, de 5 personnalités appartenant à des institutions publiques partenaires et de 5 membres de la DILA dont la Direction. Son rôle est d'éclairer la programmation des publications de La Documentation française et de veiller



## Questions internationales fête ses 20 ans !



La Documentation française a célébré les 20 ans de la revue Questions internationales. Cet anniversaire a été marqué par un rafraîchissement de la maquette et le lancement de deux numéros liés (*La France dans le monde* et *Fracturation(s) - 20 ans de relations internationales*). Plusieurs évènements et partenariats ont permis de le célébrer : table ronde animée par Sabine Jansen aux journées de l'Histoire de Blois, émissions spéciales sur RFI et colloque des 14 et 15 décembre 2023 en partenariat avec le centre Thucydide Panthéon-Assas autour du numéro *Fracturation(s)*.

Les bons résultats de l'année 2023 sont à souligner : les numéros *Géopolitique des matières premières* et *La France dans le monde* se sont vendus à plus de 4 500 exemplaires, et plusieurs réimpressions ont été lancées cette année. Depuis la création de la spécialité HGGSP en lycées, des contenus extraits de Questions internationales ont servi à certains sujets du bac et ont été repris dans des manuels scolaires, ce qui laisse à penser que la revue atteint bien un lectorat plus jeune et diversifié. Enfin, conformément à la demande exprimée par les membres du Conseil scientifique, la revue sera présente sur le portail Cairn à compter de janvier 2024.

à la qualité et l'opportunité des thèmes choisis, de leur angle d'attaque et de leurs auteurs.

Le Conseil est réuni 2 fois par an. Il est consulté sur la programmation de l'année suivante mais il peut également proposer des sujets à développer ou des auteurs.

En 2023, le Conseil stratégique éditorial a été réuni les 3 avril et 27 novembre. Au cours de ces deux réunions la DILA a présenté le bilan des ventes d'ouvrages pour l'année 2022, mais aussi la programmation 2024 notamment pour les collections Doc en poche et Découverte de la vie publique ainsi que pour la revue Cahiers français. Les remarques et propositions des membres ont permis à l'équipe éditoriale d'ajuster cette programmation.



## DES ÉDITIONS EN COMPTE PROPRE

### ● Revues et collections

#### Cahiers français

- L'agriculture à l'heure des choix, n°431
- Faire face à l'inflation n°432
- Les défis des Outre-mer n°433
- Place aux jeunes n°434
- Médias et démocratie n°435
- Quels services publics pour demain ? n°436

#### Questions internationales

- Géopolitique des matières premières n°117
- Ukraine entre Est et Ouest n°118
- La France dans le monde n°119-120
- Les inégalités dans le monde n°121
- Fracturations – 20 ans de relations internationales n°122

#### Doc en Poche

##### Série « Entrée dans l'actu »

- France 2023, les données clés
- Parlons santé
- Parlons nucléaire
- Parlons dette
- Parlons climat

##### Série « Place au débat »

- Villes et climat : quels défis ? Quelles solutions ?
- Jeunesse : de nouvelles identités de genre ?

#### Découverte de la vie publique

- Institutions et droit de l'environnement
- La justice
- Finances publiques

#### FAC

- Les politiques publiques
- La RAEP – La valorisation du parcours professionnel
- L'économie aux concours

#### Hors collection

- La Constitution de 1958 à nos jours

## DES ÉDITIONS POUR LE COMPTE DES INSTITUTIONS

Pour les administrations partenaires (CT), 45 titres ont été produits au format papier - 32 ouvrages en édition complète et 13 en reproduction - et 51 en format numérique (PDF et Epub).

### ● Commission pour l'indemnisation des victimes de spoliation (CIVS)

*Sur nos traces – Récits de persécution, spoliation, réparations*

### ● Commission nationale indépendante de reconnaissance et de réparation des préjudices subis par les harkis

*Rapport d'activité 2022*

### ● Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)

- Les Droits de l'homme en France 2017-2021
- La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, année 2022
- Entreprises et droits de l'homme - Les politiques publiques du handicap

### ● Conseil d'État

*Étude : L'usager du premier au dernier kilomètre de l'action publique : un enjeu d'efficacité et une exigence démocratique.*

### ● Collection « Droits et Débats » :

- Quel financement pour une économie durable ? (n° 37)
- Le vieillissement, un défi social (n° 38)
- La simplification normative (n° 39)

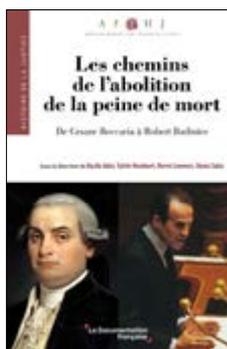
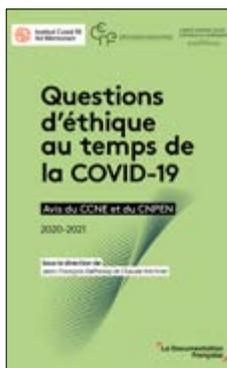
### ● Comité d'histoire du Conseil d'État

*Collection « Histoire et mémoire »  
Petite histoire de la galerie historique du Palais-Royal*

### ● Conseil supérieur de la magistrature (CSM)

*Rapport d'activité 2022 du Conseil supérieur de la magistrature*





- **Cour des comptes**  
*Arrêts, jugements et avis des juridictions financières 2022*
  - **Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques**  
*Rapport d'activité 2022*
  - **Cour de cassation**  
- Rapport annuel 2022  
- Recueil des études 2023
  - **Comité d'histoire de la Cour des comptes**  
*Le temps des responsabilités financières*
  - **Conseil d'analyse économique (CAE)**  
*Les notes du Conseil d'analyse économique 2020 - 2021*
  - **Secrétariat général du gouvernement (SGG)**  
*Rapport annuel 2022 de la commission supérieure de codification*
- 

**TITRES ÉDITÉS  
POUR LES DIFFÉRENTS  
MINISTÈRES**
- **Ministère de la culture et de la communication**  
*Collection « Musées-Mondes » : Voir autrement*
  - **Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes**  
*Revue française des affaires sociales (RFAS)*  
- n° 1 2023 Protection de l'enfance et pauvreté  
- n° 2 2023 Les parentalités empêchées  
- n° 3 2023 Sans-abris : expériences et politiques
  - **Direction générale de l'administration et de la Fonction publique (DGAFP)**  
*Guide de la laïcité dans la fonction publique*

- **Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)**  
*Un de mes proches est décédé en France*
- **Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (MIPROF)**  
*Traite des êtres humains*
- **Commissariat général au développement durable (CGDD)**  
*Rapport – Les ongulés sauvages en France*



**TITRES ÉDITÉS AVEC  
LES AUTRES ORGANISMES  
PUBLICS ET COLLECTIVITÉS**

- **Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ)**  
*Collection Histoire de la justice :  
Les chemins de l'abolition de la peine de mort*
- **Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF)**  
*Les familles monoparentales*
- **Centre d'études stratégiques aérospatiales**  
*Collection « Stratégie aérospatiale » :  
Le prix de la puissance aérienne*
- **CIG petite couronne**  
- Animateur. Animateur principal de 2<sup>e</sup> classe. Concours n°143  
- Rédacteur. Rédacteur principal de 2<sup>e</sup> classe 2023 n°144  
- Informations administratives et juridiques n°12 - 2022
- **École nationale d'administration (ENA)**  
*Revue française d'administration publique (RFAP)*  
- n°183 La comptabilité publique  
- n°184 Les mutations de l'administration de la justice

- **Haut conseil à la vie associative (HCVA)**

*Bilan de la vie associative 2021 - 2022*

- **Institut Covid 19 Ad memoriam / Comité Consultatif national d'éthique (CCNE)**

- *Les personnes âgées au risque de la pandémie*  
- *Questions d'éthique au temps de la COVID-19*  
- *Face à la pandémie – Les avis du Conseil scientifique*

- **Institut des hautes études du ministère de l'intérieur (IHEMI)**

*Revue Les Cahiers de la sécurité et de la justice :*

- n° 57 *La sécurité en mer*

- n° 58 *La réintégration sociale des personnes condamnées pour terrorisme*

*Collection sur l'histoire préfectorale*

- *Préfets et préfètes aux outre-mer depuis 1947*

- **Institut des hautes études de la défense nationale (IHEDN)**

*L'année de la défense nationale 2024 -*

*Comprendre les orientations stratégiques dans un monde en recomposition*

- **Observatoire national sur les effets du réchauffement climatique (ONERC)**

*Les vagues de chaleur dans un contexte de changement climatique*

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

- *Être étudiant avant et pendant la crise sanitaire*

- *Se distinguer des femmes*

## Le bilan des ventes et abonnements

Le marché du livre en 2023 est en croissance de 1% en valeur (à noter que cette augmentation est portée par l'inflation puisqu'en volume, le marché est en baisse (- 4%).

Le chiffre d'affaires 2023 de La Documentation française s'élève à 1,17 M€ HT et connaît une baisse importante en 2023 du fait de la fin de la délégation de service public du centre intercommunal de gestion de la Petite couronne (CIGPC), qui représentait 866 K€ de recettes en 2022. Hors impact du CIGPC, le chiffre d'affaires est en progression de 4,8 %.

Les collections maison portent la majorité du chiffre d'affaires en librairie et sont toutes en progression par rapport à 2022 :

- **Formation administration concours (FAC)** est en nette progression (malgré une nouveauté en moins par rapport à 2022), portée par le succès des Politiques publiques : +13,4% en CA et +2,5 % en volume

- **Doc en poche** enregistre une croissance de 13% en CA et un léger recul en volume (-3%).

- **Découverte de la vie publique (DVP)** croît de 15,4% en CA et plus de 6,3% en volume.

- **Les revues Cahiers français (CF) et Questions internationales (QI)** enregistrent chacune une croissance importante tant en CA qu'en volume : +53% en CA et +29% en volume pour CF et +35,7% en CA et +18,6% en volume pour QI.

Du côté des partenaires, il est à noter les bons résultats de l'ouvrage *Sur nos traces* avec plus d'un millier d'exemplaires vendus et du *Manuel de la régie des œuvres* de la collection *Musées-Mondes* paru fin octobre 2022 avec plus de 1 115 ex. vendus en 2023-2023.

Parmi les dix meilleures ventes de l'année, huit sont des parutions 2023, et deux des ouvrages de référence du fonds (Constitution et Traités européens) ;

Les trois collections en compte propre sont présentes dans le Top, avec une surreprésentation de *Doc en poche* (4 des 10 titres) ;





Une grande diversité de thèmes sont représentés, avec une prédominance climat/énergie, La Documentation française ayant veillé dans sa programmation à inscrire des ouvrages permettant de mieux comprendre les enjeux environnementaux (Parlons climat, Parlons nucléaire, Géopolitique des matières premières).

Pour les abonnements, les résultats sont également en progression. Les nouvelles formules d'abonnement lancées en janvier ont su capter de nouveaux publics avec une augmentation des abonnements de 7% pour Cahiers français et 8% pour Questions internationales.



Concernant les ventes en kiosques, un léger recul est constaté pour Cahiers français. Une bonne progression est constatée pour Questions internationales. Globalement, malgré l'augmentation du prix de vente, les deux revues voient progresser leur diffusion.

En ce qui concerne les ventes numériques, le chiffre d'affaires des ouvrages numériques a progressé de 24% par rapport à 2022 grâce à une montée en puissance des ventes sur le canal de vente « Cyberlibris » - dédié au prêt par abonnement aux bibliothèques et collectivités.



L'augmentation des prix d'une partie des nouveautés a joué également en faveur du chiffre d'affaires annuel. Malgré une baisse de 20% de la production éditoriale numérique, les ventes classiques à l'unité ont résisté et n'enregistrent qu'une baisse de 3,8 %, en correspondance avec la tendance du marché du livre numérique.

La promotion croisée du site et des publications s'est poursuivie au cours de l'année au travers du développement des QR-codes présents sur les ouvrages et revues ainsi que par le développement des liens renvoyant vers les publications ou encore la reprise d'articles des revues sur le site. Cette complémentarité a également trouvé sa place sur les réseaux sociaux du site qui valorisent les deux marques.

L'enjeu est de fidéliser les usagers/lecteurs sur les différents supports de production éditoriale existants (numérique et papier) et de développer l'audience auprès des acteurs institutionnels locaux et des jeunes, avec la production de contenus éditoriaux adaptés à leurs besoins : le temps court avec Vie-publique.fr, les réseaux sociaux et les lettres d'information et le temps long avec les ouvrages et revues papiers édités par La Documentation française.

#### TOP 10 2023 des ventes en librairie

| Titre   | Collection         | Année |
|---|--------------------|-------|
| Constitution française du 4 octobre 1958          | HC                 | 2016  |
| France 2023, les données clés                     | Doc en poche       | 2023  |
| Les politiques publiques                          | FAC                | 2023  |
| Les traités européens après le traité de Lisbonne | Reflexe Europe     | 2016  |
| Parlons climat en 30 questions                    | Doc en poche       | 2023  |
| Géopolitique des matières premières               | QI                 | 2023  |
| Sur nos traces                                    | HC Compte de tiers | 2023  |
| Parlons nucléaire en 30 questions                 | Doc en poche       | 2023  |
| Finances publiques                                | DVP                | 2023  |
| Jeunesse : de nouvelles identités de genre ?      | Doc en poche       | 2023  |

## La nouvelle politique d'abonnement aux revues

La *Documentation française* a adapté son offre tarifaire d'abonnement sur ses deux revues phares, *Cahiers français*, consacrées aux grands enjeux du débat public en France et *Questions internationales*, revue spécialisée en géopolitique. Des formules d'abonnements à plusieurs niveaux, adaptées aux usages des lecteurs, numérique ou papier, au public étudiants et novices permettant de faciliter l'accès et la découverte de ces revues historiques.

**Une offre d'abonnement élargie pour satisfaire le plus grand nombre.**

Plusieurs formules sont ainsi disponibles, afin de s'adapter aux besoins et pratiques de lecture des utilisateurs, permettre un accès découverte et s'adapter au maximum à tous les budgets : Un abonnement annuel premium à 55 € pour *Questions internationales* (5 numéros par an) et 50 € pour les *Cahiers français* (6 numéros par an) adressé à tous ceux qui consultent les revues sur le numérique et sous format papier.

Si le papier reste très apprécié, de plus en plus de lecteurs passent au seul format numérique. L'abonnement classique propose alors des numéros papier (46 € *Questions internationales* par an et 42 € *Cahier français*), ou bien l'abonnement numérique uniquement (26 € *Questions internationales* par an et 24 € *Cahiers français*).

Un abonnement Étudiant avec des tarifs préférentiels est également proposé : 32 € pour *Questions internationales* et 35 € pour les *Cahiers français*.

Enfin, une offre Découverte a été créée pour répondre à une demande nouvelle et permettre de découvrir les revues : 20 € pour 3 numéros.

*Vie-publique.fr* propose aux usagers une navigation simplifiée vers l'abonnement aux revues.

Un clic suffit pour valider son choix et passer aux étapes de validation (compte et paiement). Le site répertorie par ailleurs l'ensemble des ouvrages de *La Documentation française* et permet d'accéder aux sites en ligne des librairies et grandes enseignes qui les commercialisent.

Une vraie référence pour rechercher un livre par thématique, année, ou par édition.

## UN NOUVEL OUTIL DE GESTION DES PROJETS ÉDITORIAUX



Le projet Brio (base de références innovante pour les ouvrages) a été mené par les équipes éditoriales et informatiques tout au long de l'année 2023. Cette solution vise à remplacer l'outil Libris pour la gestion des projets éditoriaux de La Documentation française (et de ses partenaires et clients) et des Journaux officiels. Tout éditeur a besoin d'un outil spécifique pour suivre pas à pas ses projets éditoriaux, au croisement de nombreuses interactions, que ce soit avec les auteurs, la fabrication interne ou les diffuseurs externes. Le périmètre fonctionnel de Brio est étendu à la gestion des droits des auteurs, à la consultation des contrats passés avec les auteurs et au suivi des stocks disponibles pour chaque publication.

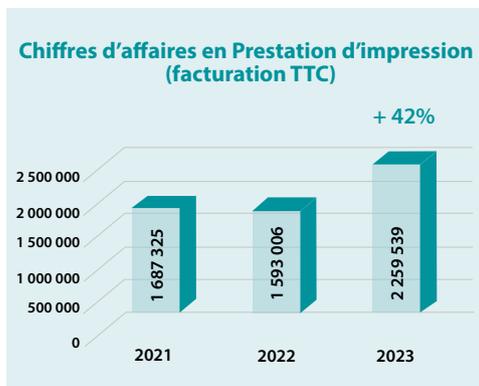
Les responsables de projets éditoriaux pourront suivre l'avancement et la vie de leurs projets plus facilement, depuis l'idée initiale, jusqu'à l'arrêt de commercialisation, en passant par la publication, mais aussi les éventuelles réimpressions.

Cette nouvelle solution, plus ergonomique et plus fonctionnelle, est également le premier projet applicatif de la DILA s'appuyant sur un développement en no-code.

# L'imprimerie

## Le bilan de l'activité 2023

Le chiffre d'affaires 2023 s'élève à 2,2 M€. Il atteint 1,8 M€ hors recette exceptionnelle (150 K€ pour la vente de la rotative) et report de facturation de 2002 sur 2023 (250 K€) et est en hausse par rapport à 2022.



L'activité sur les machines feuilles a augmenté de 87 %. Ceci est directement lié au transfert des travaux restants sur la rotative vers les machines feuilles. L'impression numérique est en régression de 31,5 % (fin de la délégation de service public du CIGPC).

L'activité est majoritairement tournée vers les clients extérieurs à la DILA.



### LA COLLABORATION AVEC LE MINISTÈRE DES ARMÉES

Le ministère des armées, client historique de la DILA, a poursuivi et intensifié sa collaboration avec le département de l'imprimerie. Deux nouvelles conventions ont été signées avec la DICOD pour la mise en page des magazines Cols bleus et TERRE mag. Les bonnes relations tissées avec les partenaires ont permis de développer les services de la DILA vers de la création de maquettes, de la mise en page et du conseil pour faire évoluer les produits imprimés.

La hausse des tarifs appliqués aux clients de la DILA (liée à la hausse des matières premières) explique cette évolution. En effet, l'activité est de son côté en baisse de 14 %.

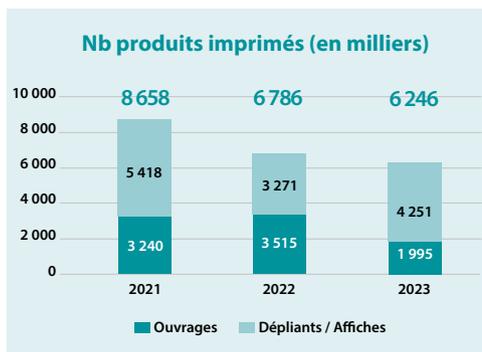
Conformément au plan stratégique DILA 2024, les objectifs de réduction des frais de fonctionnement et d'adaptation de l'organisation perdurent pour améliorer la productivité et garder un bon niveau de service. La mutualisation des activités entre routeurs-brocheurs et imprimeurs a permis de maintenir les clients sur le process offset.

La DILA imprime selon 2 processus (deux presses Offset, deux presses numériques), chacun répondant à des besoins spécifiques, en particulier en termes de tirage. Le nombre de pages imprimées en 2023 est en baisse de 14 % conformément aux objectifs attendus et suit la baisse des capacités de production liée aux mesures sociales qui sont en cours.

Les cinq premiers clients du département de l'imprimerie en 2023 sont :

- La délégation à l'information et à la communication de la défense (DICOD) ;
- La délégation à la sécurité routière (DSR) ;
- La Cour des comptes ;
- Le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) ;
- La délégation à l'information et à la communication (DICOM) du ministère des solidarités et de la santé.

Les démarches de labellisation Imprim'vert et PEFC ont été reconduites. Le résultat du taux de gâche papier à fin décembre 2023 est de 2,3 % en forte baisse de 3,4 points par rapport à 2022 (5,7%). Cela représente 13 tonnes de gâche (contre 45 tonnes en 2022) pour 518 tonnes utilisées. Ces résultats sont en partie liés à l'arrêt de la rotative.



Un plan de transformation de la flotte de véhicules pour la livraison des commandes est en cours. L'objectif est de passer de 6 à 4 véhicules et de passer au tout électrique d'ici fin 2025.

## Les évolutions de l'offre de services

Des investissements ont été réalisés, notamment le démarrage d'un stacker mobile derrière les plieuses afin d'éviter toute manipulation du papier lors du pliage, améliorant ainsi les conditions de travail et la productivité (+20%).

## L'ANIMATION DU RÉSEAU INTERMINISTÉRIEL D'IMPRESSION DE L'ÉTAT (R2IE)



Le réseau R2IE regroupe les principaux centres d'impression et de reproduction de l'État. L'objet de cette mise en réseau des services d'impression de l'État est de mettre à disposition des administrations les matériels et les savoir-faire des services d'impression de l'État.

L'utilisation de ce réseau permet de bénéficier :

- de prix attractifs,
- de la complémentarité des services proposés par les différents services producteurs.

La DILA est coordinatrice de cette nouvelle offre de services à destination des administrations, en rassemblant l'intégralité de l'offre de services sur son site institutionnel, en étant le point d'entrée commercial.







**LA RELATION  
À L'USAGER**



## Le plan stratégique DILA 2024 est construit en partant des besoins des usagers.

Si la relation à l'utilisateur est depuis longtemps une préoccupation de la DILA, elle est renforcée dans le plan « DILA 2024 » qui place l'utilisateur (citoyen, entreprise, association,...) au cœur de sa stratégie. Il s'agit pour la DILA de fournir des produits et services au plus haut niveau de qualité, évolutifs pour répondre au mieux aux besoins nouveaux, inclusifs, fortement utilisés avec un excellent niveau de satisfaction.

# L'utilisateur, au cœur de nos priorités

## L'observatoire des usagers

Dans le cadre du plan stratégique DILA 2024, il a été décidé de structurer de façon transversale l'écoute des publics, en renforçant la connaissance des usagers des produits de la DILA et en favorisant l'amélioration de leur satisfaction. L'Observatoire des usagers concourt à une vision globale des publics, au partage des bonnes pratiques et expériences d'écoute usagers entre les équipes chargées des différents produits, et avec les partenaires.

Concrètement, l'Observatoire des usagers s'attache à :

- mettre en réseau et favoriser les échanges entre les acteurs internes de l'écoute usagers des différents produits de la DILA ;
- partager au sein de ce réseau les études et les actions menées en matière d'écoute usagers ;

- favoriser et proposer des actions complémentaires et transversales visant à renforcer la connaissance et la satisfaction des usagers ;
- favoriser le partage et l'échange avec des acteurs extérieurs autour de l'écoute usagers.

Les acteurs internes de l'écoute usagers, issus de sept services de la DILA, participent depuis 2022 à cet observatoire dans une logique de mutualisation et d'optimisation. Pour les produits qu'elle met à disposition du public, la DILA met en œuvre des dispositifs de recueil, d'échange et d'amélioration de la satisfaction des usagers : ils peuvent consister en une remontée d'informations (suivi statistique des visites, abonnements ou ventes, traitement des courriels et appels, formulaires de notation ou de satisfaction, etc.), une consultation (enquêtes sur les sites, sondages sur les réseaux sociaux, etc.) ou une mobilisation plus importante des usagers (tests utilisateurs, ateliers de co-construction...).

## La gestion omnicanale des réponses à l'utilisateur

Les services de la DILA répondent aux usagers dans de nombreux domaines comme les réponses relatives au site *Légifrance*, dans ses aspects techniques ou sur les fonds juridiques, les réponses relatives aux annonces économiques pour les sites *bodacc.fr* et *boamp.fr*, le renseignement administratif aux particuliers avec *Service-public.fr* et aux entreprises avec le site *Entreprendre.service-public.fr*.

### Droit

En 2023, les équipes dédiées à *Légifrance* ont traité 23 286 messages, dont 99,2 % dans les 5 jours, et ont répondu à 361 appels. La baisse du nombre d'appels de 46 % et des messages de 4 % témoigne d'une meilleure prise en main du site par ses utilisateurs. Elle résulte également des travaux de sécurisation, des différentes évolutions fonctionnelles et d'ergonomie réalisées et enfin des divers ateliers de présentation / formation à l'utilisation du site qui ont permis d'enrichir l'expérience des utilisateurs. L'appel téléphonique reste rare et le plus souvent ne concerne pas directement le périmètre de *Légifrance*.

### Annonces économiques

Concernant les annonces économiques, 31 135 messages ont été traités, dont 98,5 % répondus dans les 5 jours. Le nombre de messages a ainsi augmenté de 29,8 %, porté par le *Boamp* (+ 41,2 %) et les associations (+ 30,5 %). Il a été également répondu à 4 320 appels téléphoniques

### Information administrative

L'écosystème de *Service-public.fr* intègre un dispositif de réponse aux usagers sous divers canaux : le téléphone via un appel au 3939 ou une demande de rappel depuis *Service-public.fr*, la messagerie accessible depuis la page d'accueil du site et via les réseaux sociaux.

## DÉMARCHE DÉCÈS D'UN PROCHE : DES AGENTS DÉDIÉS ET FORMÉS À LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

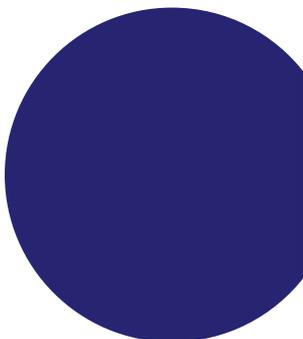
Dans le cadre de la simplification du moment de vie « Décès d'un proche » souhaitée par le gouvernement, la DILA a mis en place au centre d'appels interministériel, un dispositif de rappel téléphonique dédié, en rebond du « Comment faire si ? » en cas de perte d'un proche, présent sur *Service-public.fr*.

Pour répondre à cette nouvelle mission à l'utilisateur, le secteur Intérieur du centre d'appels interministériel, compétent uniquement sur la thématique obsèques, concessions et état-civil, s'est mobilisé. Des formations spécifiques ont été mises en place pour mieux tenir compte de l'accueil téléphonique d'un public endeuillé et perfectionner les connaissances du droit funéraire.

Un travail inter-secteurs a également été organisé pour permettre d'identifier clairement les champs de compétence des 3 autres secteurs du CAI et formaliser les modalités de collaboration sur la thématique décès d'un proche. Depuis le démarrage de la campagne décès d'un proche début avril 2023, 679 rappels téléphoniques et 201 courriels ont été traités.

Les questions sont relativement variées, même si certaines problématiques reviennent de façon récurrente :

- La pension de réversion
- La déclaration de décès en ligne auprès des organismes sociaux
- Les démarches auprès des impôts
- Les démarches par rapport à un véhicule
- Les difficultés d'accès au numérique



### Le contact par téléphone : un enjeu de proximité

246 631 appels dont 30% de demandes de rappels depuis *Service-public.fr* ont été traités en 2023 par le centre d'appels interministériel (CAI), avec un taux de service (nombre d'appels traités/nombre d'appels entrants) de 71 % (57% en 2022).

Le serveur vocal interactif a été amélioré afin de guider avec plus de pertinence les usagers. Il intègre la marque sonore de l'État.

Le renseignement administratif par téléphone est assuré par des informateurs spécialisés qui interviennent sur quatre secteurs de compétence : justice, logement urbanisme, travail et Intérieur. Cinq indicateurs d'activité mesurent l'efficacité et la qualité de service sur la réponse téléphonique :

**246 631 appels**  
nombre d'appels traités

**80% de taux de décroché**  
(nombre d'appels traités/nombre d'usagers en file d'attente)

**71 % de taux de service**  
(nombre d'appels traités/nombre de tentatives de contact)

**5 minutes 24 secondes**  
durée moyenne des appels  
(en baisse par rapport à 2022)

**3 minutes 43 secondes**  
durée moyenne d'attente

#### La messagerie et les réseaux sociaux

La messagerie de *Service-public.fr* a traité plus de 185 000 courriels, dans le domaine du renseignement administratif dans le support aux démarches présentes sur le site. Le taux de réponses apportées en moins de cinq jours reste élevé avec une estimation à 95 %.

1 638 réponses aux usagers ont été apportées sur les réseaux sociaux (X, Facebook, Instagram et LinkedIn) et 1 311 sur la plateforme services publics+ (activité de réponse débutée en décembre 2022). Les réseaux sociaux sont souvent sollicités sur des problématiques de support aux démarches en ligne (démarches en ligne développées par *Service-public.fr* ou pour d'autres démarches : par exemple, les difficultés pour obtenir des rendez-vous en préfecture pour les demandes de titres de séjour, pour contacter les services des impôts (en période de campagne fiscale) ou de l'ANTS). Les agents du CAI participent également à la production des contenus pour *Service-public.fr* pour capitaliser sur leur connaissance des interrogations des usagers, avec la prise en charge de 480 fiches « Vos droits » du site ainsi que l'alimentation de la rubrique « Jurisprudence » de la lettre d'actualité hebdomadaire.

#### Un nouveau marché messagerie

En 2023, le marché messagerie qui permettait de traiter le niveau des demandes des usagers a été renouvelé. Jusqu'à maintenant, ce marché ne traitait que le premier niveau de renseignement administratif pour les particuliers mais désormais le marché recouvre également les entreprises et le support aux démarches. Une nouveauté qui permettra aux équipes de la DILA de renforcer leur dimension d'expertise et d'accompagnement des usagers.

#### Le programme de formation à l'assistance à l'usager

L'amélioration continue de la réponse à l'usager est essentielle pour offrir un service de qualité. Un aspect clé réside dans le perfectionnement des agents par le biais de formations ciblées. En 2023, un programme de formation des équipes répondant aux usagers a été lancé en mettant l'accent sur la prise en charge de l'usager afin de lui apporter un soutien et une assistance claire, simple et la plus

opérationnelle possible. Adapter au mieux les réponses en fonction du contexte spécifique de chaque usager, de ses besoins et de ses éventuelles vulnérabilités est un enjeu du quotidien pour ces équipes.

Ce programme articulé en plusieurs modules sera déployé en 2024-2025, il s'adressera d'abord à l'ensemble des managers travaillant à la réponse usager puis aux agents des centres de contact. Au total, 170 agents bénéficieront de ce programme.

## Les études et enquêtes utilisateurs

Plusieurs études ont été menées en 2023 pour suivre et comprendre les besoins des usagers des produits et services de la DILA, et orienter leurs évolutions.

### Enquête de satisfaction de *Légifrance*

Le site *Légifrance* connaît des améliorations en continu avec des évolutions fonctionnelles, et techniques lors de montées de versions régulières. En décembre 2022, une vaste étude a été lancée pour mieux identifier les attentes des utilisateurs et proposer des axes d'amélioration.

Elle comprenait :

- une enquête de satisfaction, après deux années d'exercice du site modernisé (17 481 répondants)
- des entretiens auprès d'un échantillon d'utilisateurs (26 entretiens auprès des usagers ayant un usage professionnel du site).

L'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs a conclu que *Légifrance* répondait de manière satisfaisante aux attentes, avec une appréciation des utilisateurs de 7,6 sur 10.

Les résultats obtenus ont aussi permis de confirmer la pertinence de plusieurs chantiers d'amélioration envisagés :

- la refonte du design du site dans le cadre du système de design de l'État,
- l'amélioration de la pertinence des résultats issus du moteur de recherche interne,

## L'Intelligence Artificielle et la réponse de l'usager

Aux côtés de la direction interministérielle du numérique (DINUM) et la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), les équipes de la DILA participent à plusieurs expérimentations sur l'utilisation des "grands modèles de langage" pour améliorer les services proposés aux usagers et permettre notamment aux agents de se focaliser sur les actions à forte valeur ajoutée, c'est-à-dire là où ils sont le plus utiles.

Les fiches de *Service-public.fr* ont ainsi été utilisées par la DITP et la DINUM pour des expérimentations d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) générative visant à faciliter le travail des agents répondant aux demandes des usagers sur la plateforme SP+ ou dans les France services.

De son côté, la DILA a expérimenté l'utilisation de l'IA générative pour créer un agent conversationnel. L'objectif visé était de répondre de manière pertinente à une question de l'usager de *Service-public.fr* et tenter ainsi de réduire le volume des messages envoyés au service chargé du support usager à la DILA. La base de connaissances servant à l'apprentissage du modèle a été défini et comprenait, dans un premier temps les fiches *Service-public.fr* et dans un second temps les réponses types, formulées et validées sur la messagerie par les agents de la DILA. Le périmètre a été circonscrit à la thématique « titres d'identité » lors des premières itérations, avant d'être élargi à l'ensemble des thématiques de *Service-public.fr*. Des travaux ont été engagés avec un algorithme propriétaire : Open AI (cf. GPT-4) et deux algorithmes open-source : Llama et Mistral. Cette expérimentation a été très riche et conforte la perspective d'utiliser l'IA, dans un premier temps, pour aider nos agents à répondre plus rapidement aux questions.

- la recherche par fonds et la recherche avancée,
- la mise en place d'un compte utilisateur,
- l'amélioration de l'accès aux données des conventions collectives.

### Baromètre de satisfaction 2023 de *Service-public.fr*

Les utilisateurs du site officiel de l'administration ont également fait l'objet d'une grande attention. Le baromètre annuel a rassemblé près de 3 500 répondants. Près de 8 usagers sur 10 se déclarent satisfaits de *Service-public.fr* (78,8 %), avec une augmentation des très satisfaits : plus d'un sur deux ont mis une note de 9 ou 10/10.

De même, le taux d'usagers qui trouvent le site clair (78,5 %) reste élevé, avec une hausse de ceux qui le trouvent très clair (près de 46 %). La confiance dans le site est forte : 84,5 % de confiants et près de 63 % de très confiants. Enfin, la part de ceux qui trouvent facilement l'information est en hausse et élevée (86,2 %).

Concernant les usages, parmi de nombreuses indications, si la principale source de découverte du site s'effectue via les moteurs de recherche, les usagers reviennent volontiers une fois le site adopté. 57 % des utilisateurs se connectent au moins une fois par mois, et même près de 21 % au moins une fois par semaine. Le site est surtout utilisé pour des raisons personnelles (90 %), parfois pour renseigner un proche (26 %), tandis que près de 16 % s'en sont déjà servi pour renseigner une personne dans un cadre professionnel.

### Baromètre de satisfaction 2023 d'*Entreprendre.service-public.fr*

S'agissant du volet de *Service-public.fr* destiné aux professionnels (environ 2 100 répondants), le taux de satisfaction reste élevé (76,9 %), tandis que la part des très satisfaits s'est accrue : 33,8 %. La confiance est très forte, avec près de 81 % et les très confiants sont plus

nombreux qu'en 2022 avec 53,2 %. Quant à la clarté du site, cet indicateur reste relativement élevé : 73,8 % déclarent le trouver clair et près de 32 % très clair. La facilité globale à trouver l'information demeure forte (près de 88 %) et la part de ceux qui trouvent facilement et en totalité les informations recherchées a beaucoup augmenté (42,4 %).

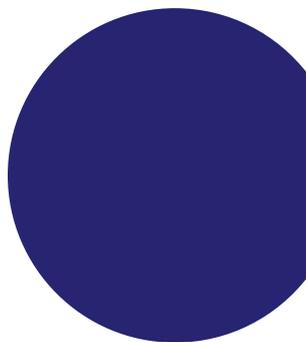
Du côté des usages, si la principale source de découverte du site (46,5 %) provient des moteurs de recherche, plus d'un utilisateur sur cinq (21,6 %) connaissait déjà l'ancienne rubrique « professionnels » de *Service-public.fr* qu'*Entreprendre.service-public.fr* est venu remplacer. On note également que plus de 15 % des utilisateurs d'*Entreprendre.service-public.fr* sont arrivés depuis *Service-public.fr*.

Les usages sont multiples : près de 44 % l'utilisent pour leur propre entreprise et 26 % pour l'entreprise dans laquelle ils sont salariés. Un peu plus de 25 % l'utilisent pour renseigner un proche dans un cadre personnel, tandis que 20 % le font pour renseigner un usager dans un cadre professionnel. On peut enfin noter que les petites structures sont les plus nombreuses à consulter le site : 20 % de micro-entreprises, 21 % de TPE. Les PME sont quant à elles 14 %, les ETI 6 % et les grandes entreprises 4,6 %.

### Deux enquêtes utilisateurs de *Vie-publique.fr*

Deux enquêtes ont été menées en 2023 sur les attentes et usages du site, avec pour objectif d'identifier des pistes d'amélioration. La première enquête, qualitative, réalisée du 19 au 26 septembre 2023, comprenait 20 entretiens individuels avec des citoyens suivant régulièrement l'actualité et des professionnels ayant un usage régulier d'un site d'information dans le cadre de l'exercice de leur métier.

La seconde enquête, quantitative, réalisée du 20 au 26 octobre 2023 via un questionnaire en ligne, a recueilli les réponses de 3 026 participants.



Les résultats ont révélé de nombreux points positifs tels que la qualité du contenu et les efforts de vulgarisation, mais ont souligné également des domaines à améliorer, notamment la fonction de recherche, la page d'accueil des publications et la clarification de la vocation du site dès sa page d'accueil. Par ailleurs, la refonte des fiches a été validée par le panel. Les défis identifiés incluent notamment une adaptation aux différents niveaux d'expertise des utilisateurs. En conclusion, les enquêtes mettent en évidence l'appréciation du site (taux de satisfaction de 94,9 %) et la neutralité du ton employé. En partant de ces enseignements, l'axe d'amélioration du site en 2024 se concentrera sur les besoins des jeunes et des enseignants.

## LES ÉLÈVES DES IRA DE NANTES ET DE METZ SUR LE TERRAIN

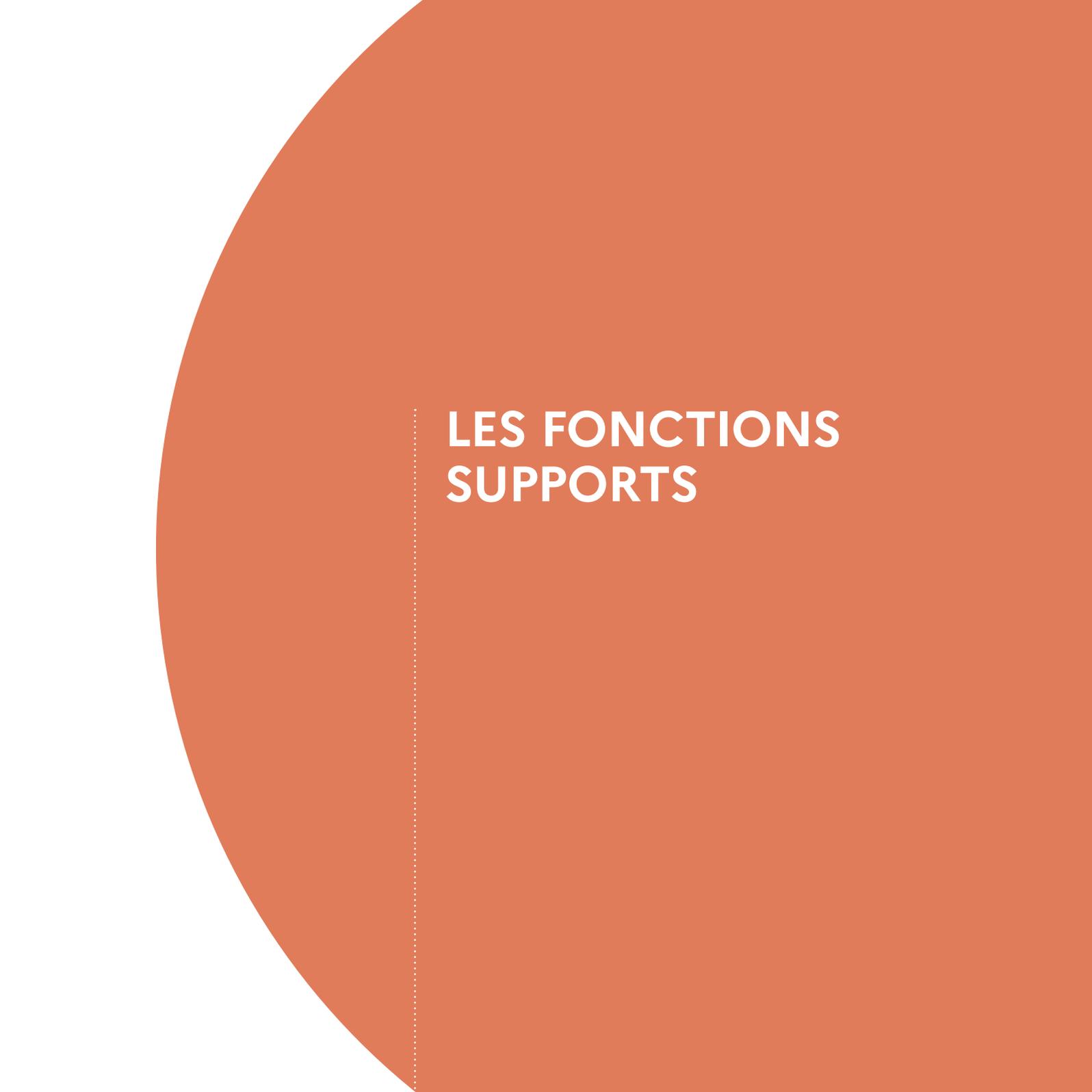
### L'usage de *Service-public.fr* vu par des aidants associatifs et des agents publics

Dans le cadre de leur formation, des élèves des instituts régionaux d'administration (IRA) de Nantes et Metz ont réalisé trois rapports sur l'utilisation de *Service-public.fr* par des catégories ciblées d'utilisateur.

Ainsi, deux groupes d'élèves ont étudié son usage par les agents des services publics en relation directe avec les usagers dans la région nantaise (mars-mai 2023) et dans la région messine (septembre-novembre 2023), tandis qu'un troisième a examiné l'utilisation de *Service-public.fr* par les associations de la région nantaise intervenant auprès de publics en difficulté, éloignés de l'administration ou du numérique pour l'accomplissement de leurs démarches administratives (septembre-novembre 2023).

Pour réaliser ces trois études, les élèves ont conduit des enquêtes et des entretiens avec des acteurs locaux, apportant à la DILA un éclairage de terrain inédit sur leurs usages et leurs besoins spécifiques vis-à-vis du site officiel de l'administration. Les analyses et préconisations formulées ou rapportées par les élèves-attachés sont examinées par les équipes de *Service-public.fr* pour nourrir les évolutions du site.





**LES FONCTIONS  
SUPPORTS**



## Le plan stratégique DILA 2024 réaffirme le rôle de premier ordre des fonctions supports dans la qualité des produits et la résilience des services.

Robustesse et sécurité des systèmes d'information, communication interne et externe, bonne gestion des ressources humaines, maîtrise budgétaire et comptable, qualité de l'environnement de travail participant aux performances des audiences et des services délivrés à l'utilisateur.

## Les systèmes d'information

Homologation, hébergement, sécurité, ouverture des données, accessibilité... la sous-direction des systèmes d'information (SDSI) aura connu une activité soutenue en 2023 et une réorganisation nécessaire pour s'adapter aux évolutions des services et des besoins des usagers.

La mise en œuvre de la stratégie d'homologation, validée en 2022, s'est ainsi poursuivie en 2023 : 21 applications au total ont fait l'objet d'une homologation ou d'une réhomologation. Le suivi des règles issues de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) a été rigoureusement appliqué sur l'ensemble des projets de la SDSI.

Dans la continuité des actions engagées depuis trois ans, la SDSI a maintenu son effort d'investissement dans ses infrastructures d'hébergement afin de pouvoir répondre aux enjeux de sécurité et de résilience. Dans ce contexte, l'année 2023 a été marquée par la mise en production d'une nouvelle solution de sauvegarde à froid des données permettant de se prémunir des attaques de cryptolocking. Pour compléter cette stratégie de sécurisation, de nouveaux outils de détection des menaces informatiques ont été déployés sur l'ensemble des équipements (postes de travail, serveurs). Enfin, la sécurisation des téléphones mobiles a été initiée fin 2023 pour une mise en œuvre complète sur le premier trimestre 2024.



Pour ses centres informatiques, la DILA a maintenu ses investissements afin d'anticiper les problèmes d'obsolescence matérielle, en intégrant notamment de nouvelles capacités de calcul et le renouvellement de ses baies de stockages de données.

Enfin, en complément des multiples mises en service d'applications, la SDSI a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie d'hébergement, intégrant la doctrine « Cloud au centre », avec la migration du site Vie-publique.fr vers un hébergement cloud souverain début 2023.

La DILA a intégré très tôt l'ouverture des données dans sa stratégie numérique : depuis 2014, elle a ainsi rendu accessible la quasi-totalité de son patrimoine informationnel, qui comprend des données juridiques, économiques, associatives, administratives et informatives, soit 61 jeux de données et 7 API. En 2023, le service d'administration des données a participé à la mise à disposition de deux nouveaux jeux de données : le BOCC (Bulletin officiel des conventions collectives) et l'API de l'annuaire des services publics de Service-public.fr.

Historiquement très engagée en faveur de l'accessibilité numérique de ses sites internet, la DILA a poursuivi en 2023 ses efforts en faveur du respect des exigences du référentiel général pour l'amélioration de l'accessibilité (RGAA) conformément à son schéma pluriannuel d'accessibilité 2023-2025 et au plan d'action 2023 associé. De nombreux audits ont été réalisés en 2023 sur les sites et sur les démarches en ligne. Service-public.fr, Entreprendre.service-public.fr et Vie-publique.fr ont atteint un

niveau de conformité au RGAA de 100 % en 2023. S'agissant des systèmes d'information internes, utilisés par les agents de la DILA, l'objectif d'accessibilité numérique est désormais systématiquement intégré.

## L'écoresponsabilité numérique

Les systèmes d'information représentent 41 % des émissions de gaz à effet de serre de la DILA (dont 26 % correspondent aux émissions des utilisateurs des services numériques). La SDSI est résolument engagée pour réduire l'impact de l'équipement informatique et téléphonique des agents et a concrétisé son action en 2023 :

- Utilisation d'hébergements externalisés plus performants : lors du renouvellement du marché d'hébergement des sites internet de la DILA, un critère d'évaluation des offres portait sur la politique de réduction de l'impact environnemental des datacenters. Conformément au référentiel général d'écoconception des services numériques établi par la DINUM, le fournisseur retenu s'engage à respecter le Code de Conduite Européen des centres de données, il rend compte de la performance énergétique de ses datacenters et dispose d'une politique de gestion durable de ses équipements ;
- Définition des types de matériels attribués en fonction des profils d'agents, définition des durées de vie minimales des matériels au travers de la politique d'équipement ;
- Non-remplacement systématique des écrans par des plus grands : lorsque les écrans 19" sont en fin de vie, l'ordinateur portable est utilisé comme second écran ;
- Adaptation du nombre d'imprimantes multifonctions en fonction de l'évolution des usages.
- Allongement de la durée de vie des matériels informatiques et téléphoniques lorsqu'ils ne répondent plus aux besoins : une convention a été passée avec l'administration pénitentiaire (respect des obligations relatives à la gestion de la fin de vie de ces équipements) ;
- Réduction du nombre d'écrans et des plages horaires de diffusion de la télévision interne ;

## UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE LA GESTION DE PROJET

La DILA s'est dotée en 2023 d'un guide méthodologique de conduite des projets informatiques construit de manière collaborative. Ce document propose des directives claires et des bonnes pratiques pour lancer, planifier, exécuter, surveiller et clôturer avec succès les projets informatiques. Il constitue une ressource essentielle pour tous les agents de la DILA impliqués dans la gestion de projets informatiques.

## Une nouvelle organisation de la sous-direction des systèmes d'information

La sous-direction des systèmes d'information s'est réorganisée au second trimestre 2023 et compte désormais cinq départements.

Le centre d'appui à la production normative (CAPNOR) en charge de la transformation numérique de production des normes françaises. Ce nouveau centre assume la responsabilité du système d'information de production et de mise à disposition de l'information régaliennne, de son élaboration jusqu'à sa diffusion sur Légifrance à travers le Journal officiel électronique authentifié (JOEA). Il vise également à renforcer la capacité d'accompagnement, de soutien et de formation fournie par la DILA aux utilisateurs des outils de production normative et aux usagers de *Légifrance*.

Le département des systèmes d'information économique et de gestion (DSIEG) assure, d'une part, la responsabilité des systèmes d'information économique (Boamp, Bodacc, Journal officiel.gouv.fr, Info-financière), d'autre part, la responsabilité des applications de gestion de la DILA (ressources humaines, finances, comptabilité, décisionnel, gestion de la relation usagers, intranet, support des activités de l'imprimerie et logistique).

Le département des systèmes d'information de l'administration numérique (DSIAN) assure la responsabilité des produits digitaux de la DILA en matière d'information administrative et d'administration numérique et plus particulièrement ceux proposés aux usagers sous les marques *Service-public.fr*, *Entreprendre.service-public.fr* et *Vie-publique.fr*.

Ces départements s'appuient sur les moyens informatiques mis à disposition par le département des infrastructures et des services (DIS) ainsi que sur les ressources du département de la stratégie et de la sécurité (D2S) en matière d'urbanisation, de sécurité, d'innovation, de pilotage budgétaire et de recette applicative.

La sous-direction des systèmes d'information a accueilli en 2023, 16 nouveaux agents, dans tous les métiers informatiques.

- Actualisation en cours de la politique d'équipement pour intégrer les évolutions liées à la prise en compte des enjeux environnementaux (définition d'un indicateur pour suivre les durées de vie) ;

- En application de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, le décret n°2021-254 du 9 mars 2021 fixe par ailleurs l'obligation d'achat de matériels informatiques et téléphoniques issus du réemploi, de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées. L'application de cette réglementation nécessitera une évolution de l'offre de matériel informatique et téléphonique de l'UGAP et la compatibilité des matériels proposés avec les exigences de sécurité (nécessité notamment de pouvoir appliquer à ces matériels les patches de sécurité). La possibilité de faire évoluer les pratiques d'achats de la DILA a été évaluée sur la période 2023-2024.

- Lancement d'une démarche d'écoconception des sites internet. Elle vise à retarder l'obsolescence des matériels des utilisateurs et à réduire le poids des pages consultées et donc la consommation des outils informatiques. La période 2023-2024 constitue une phase d'expérimentation de cette démarche d'écoconception, de montée en compétences des équipes, de mise en place d'indicateurs, et d'inscription de l'écoconception dans la trajectoire d'évolution des sites internet de la DILA. Elle se traduit concrètement par la constitution de groupes de travail dédiés. Chaque groupe de travail a bénéficié sur la période d'août à novembre 2023 d'un dispositif de formation animé par un chercheur, structuré selon trois étapes :

- Initiation à l'empreinte environnementale du numérique ;
- Comprendre et choisir les indicateurs ;
- Intégrer les pratiques d'écoconception dans les parcours utilisateurs et la gestion des contenus.

## Un référentiel de valeurs communes : sens du service public, exigence et qualité dans l'offre de services et sentiment d'appartenance

Au sein de la direction, la communication de la DILA regroupe l'ensemble des actions visant à faire vivre le collectif de travail dans une logique d'animation, de sensibilisation, de formation et de partage (rassemblé sous la communication interne), et celles visant à promouvoir à l'externe, l'institution, ses nouveaux produits et services dans une logique d'innovation, de marque employeur et d'écoresponsabilité. Elle s'appuie sur l'ensemble des départements et assure la cohérence de la mise en œuvre du plan stratégique fixé par les plans d'actions et le respect des grandes orientations nationales.



## La communication

### La valorisation des équipes, des projets et des réussites

Mettre en lumière les agents, leurs expertises, valoriser les succès communs, favoriser l'engagement, participent aux clés de la réussite de la communication interne.

Au-delà des canaux et outils utilisés, de la mission première d'information sur les actualités de l'institution, la DILA place dans ses priorités, ses agents : en leur donnant la parole, en privilégiant le mode collaboratif dans la gestion des projets et en réaffirmant ses valeurs au service du public.

Évaluer les besoins et adapter les actions sont essentiels et se traduisent concrètement par :

- un dispositif complet de déclinaisons de l'information (Intranet et Gazettes mensuelles avec 6 campagnes d'affichage, plus de 400 informations adressées aux agents...);

- des événements « métiers » internes : deux portraits d'agents présentés chaque mois dans la lettre interne pour valoriser un métier, une expertise ; un cumul de 1 800 agents participant aux 17 cafés démos dont le succès ne se dément pas (principe de présentation d'un métier, d'un projet, en visio en 30 minutes à la pause méridienne) ;
- des temps forts collectifs comme la participation aux séminaires, réunions et ateliers de travail inter-départements, la création de café-managers sur des thèmes RH ;
- des événements plus festifs autour des temps forts de l'année : la cérémonie des vœux, la fête de la musique, les pauses glacées de l'été, le café-croissant de rentrée, le Noël des enfants ou les appels à projets avec la concrétisation d'idées proposées par les agents autour d'activités physiques ou artistiques...

# DIL'ART

*« DIL'ART donne l'opportunité à chacun d'entre nous de partager et de donner à voir sa part de créativité, d'inventivité, d'innovation !*

*Ensuite et dans la continuité des accrochages de Nicolas Frize à la DILA, c'est une formidable occasion de revisiter les murs, les espaces, les recoins en y apposant des œuvres originales et uniques.*

*Le cadre de vie s'humanise, se transforme, évolue au gré des projets et des initiatives. »*

*Nadine Marienstras, sous-directrice des publics et des produits et marraine du projet*





Dans le cadre de l'appel à idées lancé par le DAPAJ, le projet collaboratif « DIL'Art » d'embellissement et de décoration des locaux de la DILA (couloirs, salles de réunion, bureaux...) a été lancé. L'objectif était de faire appel aux talents artistiques des agents de la DILA, qui, grâce à leurs œuvres et créations exposées, allaient pouvoir embellir leur cadre de travail.

Une première exposition a été proposée aux agents du 18 avril au 21 juin 2023 afin de présenter le travail artistique de deux agents Elisabeth Colombo-Imokrane et Corinne Roehri.

Chacune avec sa sensibilité et sa personnalité, elles traduisent leur propre perception du monde au travers de leurs œuvres qu'elles offrent au regard de leurs collègues.

Les deux artistes Elisabeth Colombo-Imokrane et Corinne Roehri ont présenté pour le premier opus de l'aventure DIL'ART : "Abstraction et paysages - couleurs et synesthésie" et « Nez au vent... flâneries et déambulations ». Deux univers très différents... deux styles... deux belles découvertes, deux endroits dans les couloirs du site Desaix.

Les agents ont pu rencontrer les artistes et découvrir à la pause méridienne les œuvres présentées : des tableaux originaux ainsi que des reproductions d'œuvres, destinées elles à rester en place pour embellir et décorer les espaces de travail et de circulation.



## LA RECHERCHE DE LA SIMPLICITÉ DANS LA RELATION À L'USAGER

Fort de ses 80 interventions et de son millier de communicants publics territoriaux présents, le 35ème forum de la communication publique territoriale s'est déroulé en décembre 2023 à Toulouse. Une opportunité pour la DILA et sa communication d'animer un Grand Angle sur la recherche de la simplicité dans la relation à l'utilisateur.

La DILA a pu, aux côtés de ses invités communicants de France services, de la mairie de Gennevilliers et d'une association de quartier de Sceaux, partager son expertise usagers (via son service de renseignement téléphonique par téléphone ou sa messagerie), sur les attendus, les irritants et les bonnes solutions proposées par les territoires.

La communication interne participe également à l'accueil des nouveaux arrivants avec un parcours personnalisé. Ce parcours a été élaboré par les ressources humaines, des agents volontaires et la communication. Il constitue une base d'informations adaptées au sein de sessions d'accueil ou dans le cadre de salons de recrutement proposés par la direction des services administratifs et financiers des services du Premier ministre (DSAF).

C'est enfin un investissement conséquent dans des campagnes de sensibilisation à destination des agents comme la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS), des violences faites aux femmes, des risques liés à la consommation d'alcool ou de stupéfiants, des discriminations, du Mois sans tabac...ou des événements thématiques comme la semaine européenne du développement durable, de la réduction des déchets, la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées et la journée Duoday...

### L'institution, ses produits et ses services

Les actions de communication externe visent à développer le lien avec les publics visés et développer la notoriété des sites et produits. Elles sont de plusieurs ordres pour la DILA. Si l'institution travaille spécifiquement sa marque employeur via le réseau social LinkedIn avec une charte graphique revue, et la plateforme choisirleservicepublic.gouv.fr, elle s'attache à être bien identifiée de ses partenaires publics dans une logique de partenariats et d'ouverture.

Les collaborations se sont ainsi multipliées, en cohérence avec la stratégie précisée dans le plan stratégique DILA 2024, autour de projets innovants, d'amélioration de parcours usagers et de moments de vie, d'expérimentations également autour de sujets porteurs tels que l'intelligence artificielle.

L'institution est mieux incarnée avec des membres de la direction ou des départements impliqués sur des champs structurants comme

la responsabilité sociale et environnementale, le handicap ou la qualité de vie et conditions de travail.

La DILA est également mieux identifiée sur les sujets liés aux évolutions du numérique, aux démarches administratives, aux côtés de ses partenaires comme la direction interministérielle du numérique, la direction interministérielle de la transformation publique ou les différentes directions des ministères qu'elle accompagne pour tout ou partie du développement de démarches en ligne.

Ainsi, les retombées presse donnent, avec une augmentation sensible des interviews presse sur des sujets variés ou les retombées médias relatives aux sites internet et aux services délivrés, une visibilité accrue avec plus de 8 500 retombées en 2023 (radio, télé, presse écrite). Les publications de La Documentation française sont également bien reprises dans des médias clés, en fonction des titres : nucléaire, inflation, agriculture, Ukraine, Outremer, climat, justice, économie, jeunesse, inégalités, santé...

L'anniversaire de la Constitution et la réédition d'un ouvrage de référence auront également été un temps fort de communication institutionnelle, en collaboration notamment avec le Conseil constitutionnel, tandis que les 20 ans de la revue *Questions internationales* auront été une bonne opportunité de reprise médiatique, saluant la qualité des contenus et de la ligne éditoriale de la revue.



## Vers un nouvel intranet



L'intranet des personnels de la DILA, va faire sa mue en 2024 et a bénéficié en 2023 de travaux préparatoires. Un premier chantier a consisté en une analyse de l'existant, dans ses dimensions éditoriale, technique et sécuritaire. Le chantier s'est décliné ensuite en une dizaine d'interviews et d'ateliers collaboratifs représentatifs de l'ensemble des personnels pour échanger sur leurs usages et leurs besoins, proposer de nouvelles rubriques, dans un environnement et un parcours redéfini, en prenant en compte l'accessibilité ou les emplois postés. Un second chantier a consisté à valider la stratégie d'archivage et les moyens alloués pour garantir la pérennité des données conservées et des données qui feront l'objet d'une reprise dans le prochain environnement.

Le premier objectif était celui de la pédagogie et de l'écoute pour coconstruire un nouvel espace ergonomique, agréable et utile. Ont été également travaillés les sujets de la sécurité, de l'homologation et de l'hébergement sécurisé SecNum Cloud. Aux termes de ces échanges nourris, des conclusions données, il a été décidé de poursuivre l'analyse dans le cadre d'un POC (proof of concept) pour s'assurer de la bonne adéquation du nouvel environnement retenu avec les usages et besoins internes.

L'ouverture vers l'extérieur, axe important du plan stratégique 2024, s'est également traduite par une participation accrue de la DILA et ses équipes à différents salons. La DILA a ainsi participé à une vingtaine d'événements autour du livre et du droit à Paris et en région.

Nouveauté en 2023, elle a accentué sa présence sur les salons consacrés aux étudiants et aux écoles (IEP, IRA, École de la magistrature...) pour proposer stages et apprentissages. Très engagée, la DILA est active sur la promotion de ses offres à destination des jeunes, tout en valorisant une offre d'information et de services qui leur est également utile, en tant qu'utilisateur ou citoyen. Elle a maintenu actif son réseau des communicants publics d'État et des collectivités en accueillant un atelier dédié à l'intelligence artificielle avec Communication publique ou un comité de pilotage avec l'intervention de Dominique Wolton pour Capcom.

### LA COLLECTE

#### «LA CRAVATE SOLIDAIRE»

Dans le cadre de la semaine du développement durable et de la démarche Égalité - Diversité, a été proposée une collecte «La Cravate Solidaire» du 19 septembre au 4 octobre 2023.

La Cravate Solidaire est un réseau d'associations, reconnu d'intérêt général, qui œuvre pour l'égalité des chances. Il a pour objectif la lutte contre les discriminations à l'embauche, notamment celles liées à l'apparence physique. Il donne une tenue professionnelle adaptée et aide à la préparation des entretiens d'embauche afin de lutter contre les discriminations liées à l'apparence et faciliter l'accès à l'emploi de personnes en insertion professionnelle.

Chaque agent de la DILA a été invité à venir déposer des vêtements professionnels (costumes, tailleurs, chemisiers, chaussures et accessoires). Ce sont ainsi 50,4 kg de vêtements et accessoires professionnels qui ont été collectés.

# La DILA à la rencontre de ses publics



Salon Go Entrepreneurs  
avril 2024



Les rendez-vous  
de la Transformation  
du droit  
octobre 2023



Salon des micro entreprises  
septembre 2023



Forum européen  
des Journaux  
officiels  
Berlin  
septembre 2023



Festival  
de géographie  
de Saint-Dié  
octobre 2023



ANCTour  
23 mai 2023



Les rendez-vous  
de l'Histoire de Blois  
octobre 2023



Salon du Livre juridique au Conseil  
constitutionnel  
octobre 2023

## Verbatims Un agent, un métier 2023

### La valorisation du sens et du service public, la reconnaissance des métiers au cœur de notre mission

Être cheffe de projet pour le service public, c'est avant tout œuvrer pour les autres, faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin et ça, c'est plaisant !

*Madina, cheffe de projet « outils de gestion de la relation client sur internet »*

Ma mission de rendre les textes compréhensibles, accessibles et garantir leur conformité est une réelle source de motivation pour moi. Je m'investis pleinement pour offrir une information claire, transparente et vérifiée aux usagers, car je ressens un véritable devoir de service et d'intégrité.

*Thomas, juriste-secrétaire au sein de la rédaction du Journal officiel*

Je suis fier d'avoir pu accompagner les nombreux changements de ces six dernières années et d'être toujours présent sur mon poste, en tant que responsable d'une équipe hyper compétente et fortement engagée dans sa mission de réponse aux usagers.

*Florent, responsable du service de renseignement administratif par messagerie*

Si je devais mentionner un projet qui m'a particulièrement marquée et dont je suis extrêmement fière, ce serait la mise en place d'un cycle d'interventions de Vie-publique.fr dans les lycées. La mise en place a été un travail intensif et une belle réussite collective pour toute l'équipe.

*Simone, responsable de section promotion ventes*

D'une idée autour d'une machine à café, nous avons pu construire un prototype en mode Startup d'État, et depuis mi-2022, cette initiative a débouché sur la construction de ce futur produit [EDILE].

*Hélène, cheffe de projet MOE « Editeur légistique »*

J'aime à croire que je participe à mon humble niveau, à la conduite du changement, je pense notamment à la saisie des demandes d'achat par les départements ou aux nouvelles procédures relatives aux prestations intellectuelles et j'ai souvent ce sentiment de fierté d'avoir participé à quelque chose de grand lorsque je traite des DA sur les projets NOPN, EDILE...

*Tatiana, gestionnaire au sein du département des affaires financières*

Il me tient à cœur d'apporter des réponses de qualité aux usagers qui nous interrogent. Toutefois, certaines de leurs questions ne relèvent pas de notre champ d'activité. Je mets un point d'honneur à les guider vers la meilleure source d'information, même s'il est parfois frustrant de ne pas pouvoir leur apporter une réponse plus proche de leurs attentes.

*Marie, rédactrice messagerie et veille réglementaire*

# Le secrétariat général

## L'appui au pilotage et les affaires juridiques

Le département de l'appui au pilotage et des affaires juridiques (DAPAJ) assure les missions de pilotage stratégique, contrôle de gestion, d'organisation et de sécurisation juridique.

Il a créé et géré une équipe d'animateurs internes, volontaires formés à des méthodes d'animation innovantes, pour conduire ateliers et sessions de travaux internes. En fin d'année, le DAPAJ a rassemblé la direction et ses cadres pour des ateliers méthodologiques dans la perspective du travail collaboratif qui sera mené pour l'élaboration du plan stratégique DILA 2027.

En parallèle, le DAPAJ a poursuivi ses missions de support. Il a assuré la rénovation et la diffusion du reporting mensuel dans une logique d'optimisation et de rationalisation des données. Il a poursuivi sa mission de conseil en organisation (enquête administrative, participation au guide RH, mise à jour du règlement intérieur en coordination avec le DRH) et de sécurisation juridique (contentieux, conventions).

Il a également assisté les départements dans la réalisation des différentes analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD). Il a piloté la mise en place du parapheur électronique et conduit l'accompagnement au changement nécessaire en parallèle.

Il organise l'école de formation interne et participe à l'amélioration de la qualité de vie au travail, notamment par le pilotage de projets collaboratifs, arrivés à maturité (Dil'art, Vélotaf, Vivons sport...), en partenariat avec



les ressources humaines et la communication interne.

Le DAPAJ continue de suivre et de mettre à jour le plan d'actions relatif à la responsabilité environnementale. Le bilan carbone élaboré par la DILA en 2022 avait permis notamment d'estimer les émissions de gaz à effet de serre liées à son activité numérique : elle représente ainsi 41 % du bilan carbone total de la DILA.

La prochaine étape portée par le DAPAJ est l'élaboration du plan stratégique DILA 2027 et a été initiée fin 2023, avec les premiers ateliers collaboratifs de l'équipe de direction et des managers pour coconstruire les étapes d'exécution, les plannings et les premières bases de discussion.

# Bilan du plan stratégique 2024

En 2023, le DAPAJ a piloté la mise à jour du plan d'actions du plan stratégique 2024.

## Constats généraux :

Un plan d'actions réalisé à 90% avant sa dernière année d'exécution

- Un point d'étape au bout de deux ans de mise en œuvre et déjà beaucoup de réalisations
- Des indicateurs de résultats globalement très positifs (audience des sites, indicateurs cybersécurité ...)
- Des orientations stratégiques strictement respectées
- Un dispositif de pilotage efficace liant le plan et les lettres d'objectifs
- Une communication interne riche permettant de suivre la mise en œuvre
- Des équipes fortement mobilisées pour faire avancer les projets

## Axe 1 :

### L'utilisateur au cœur de nos priorités

L'attention aux besoins de l'utilisateur s'est généralisée (enquêtes de satisfaction sur tous les produits, observatoire des usagers)

- De nombreux services numériques ont été créés ou refondus au profit de l'utilisateur (création d'Entreprendre, refonte de la page d'accueil, simplification et personnalisation des fiches SP, nouveaux comment faire si, nombreuses évolutions de LF, nouvelles fiches de VP, développement des API...)
- Les sites sont plus modernes et accessibles (passage de nos sites au système de design de l'Etat, SP, Entreprendre et VP 100 % conformes au RGAA...)
- L'assistance à l'utilisateur se renforce et est davantage valorisée (consolidation du centre d'appels interministériel, service de rappel téléphonique, plan d'accompagnement des équipes de réponse à l'utilisateur dans le cadre de l'outil multicanal)
- La conquête de nouveaux publics est lancée (passeport citoyen pour les jeunes de 15-25 ans, Entreprendre pour les entreprises, développement des réseaux sociaux à poursuivre ...)

## Axe 2 :

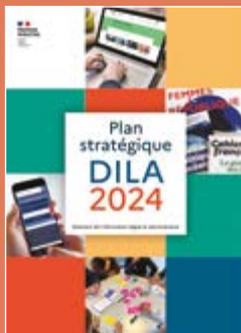
### Une transformation continue pour anticiper et innover

- Les évolutions de l'imprimerie inscrites dans le plan stratégique ont été réalisées (arrêt de la rotative et reprise de la plupart des productions sur les machines feuilles, contribution des imprimeurs au brochage, pluri-technicité des techniciens de maintenance, mise en place du flux pré-press) et vont se poursuivre.
- La dématérialisation complète de la chaîne de production normative est bien engagée, avec de premières mises en production réalisées (Edile, évolutions de Solon...) et une organisation adaptée.
- Le rapprochement de Vie-publique.fr et de La Documentation française a progressé et la stratégie éditoriale donne de premiers résultats (mise en place d'une comptabilité analytique, refonte de l'ergonomie des collections en compte propre, hausse des tarifs mais aussi des ventes, optimisation des comptes de tiers, conseil stratégique éditorial, mise en production de Brio...).
- L'attention portée aux évolutions des technologies s'est accrue (actualisation du schéma directeur informatique, expérimentations d'IA et première réalisation avec Théia, écoconception ...)

### Axe 3 :

Excellence, efficacité, résilience : une exigence pour toutes nos activités

- Les valeurs d'efficacité et de qualité sont ancrées : fiabilité, qualité de l'information, performance des services numériques (peu de rectificatifs au JO, d'erreurs dans les contenus éditoriaux, haute disponibilité des services numériques).
- La résilience et la sécurité des infrastructures informatiques ont été profondément améliorées (modernisation des data centers, renouvellement des hébergements des sites, passage à l'hébergement Cloud, sauvegarde immuable des données, refonte de l'annuaire d'entreprise, nombreuses homologations, améliorations des indicateurs de cybersécurité ...).
- L'immobilier se rationalise (définition et mise en œuvre d'un schéma directeur pluriannuel, réduction des surfaces occupées sur le site de Ségur, départ d'équipes des structures temporaires, nombreux locaux et espaces de travail refaits).
- Les moyens humains et financiers ont été adaptés aux ambitions et maîtrisés (élaboration d'une programmation budgétaire pluriannuelle et d'une GPEEC, trajectoire budgétaire et schémas d'emplois respectés, comptabilité analytique pour l'imprimerie et les publications ...)



### Axe 4 :

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

- Les services se sont décloisonnés progressivement dans leur travail (projets communs comme le passeport citoyen ou le guide décès d'un proche, partage de compétences, observatoire des usagers, formation assistance aux usagers, copil partenariats ...) et à travers les moments et projets collectifs (moments de convivialité, tournois de sport, appel à projets, forum social ...).
- Des partenariats stratégiques ont commencé à se construire (délégation interministérielle à la transformation publique, direction interministérielle du numérique, Agence nationale de la cohésion des territoires, direction générale des entreprises, direction générale de l'administration et de la fonction publique, direction du management de l'administration territoriale, réseau Info jeunes...).
- L'amélioration de la qualité de vie au travail a été favorisée par des actions structurelles (plan stratégique et communication interne dynamique qui donnent du sens, formations managériales, dispositif de signalement des RPS, amélioration de l'environnement de travail, généralisation du télétravail ...).
- Le respect de l'environnement est devenu une priorité (réalisation du bilan carbone, nombreuses actions de sobriété énergétique, développement du tri, travaux en cours sur l'écoconception des services numériques ...).
- La responsabilité sociale de la DILA s'est affirmée (mise en œuvre de la politique égalité-diversité avec par exemple 8,65 % de taux d'emploi des personnes handicapées, 79 % des agents formés aux enjeux de l'égalité et de la diversité, respect systématique du guide de recrutement, mentorat).

## Les ressources humaines

### Les effectifs

Au 31 décembre 2023, les effectifs physiques de la DILA s'établissent à 519 agents, dont 44 agents mis à disposition (MAD) au centre d'appels interministériel de Metz, soit une diminution de 11 agents par rapport au 31 décembre 2022 (530 agents dont 45 au centre d'appels interministériel de Metz). S'y ajoutent 73 salariés (sur les 134 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.

Les effectifs (hors agents MAD) sont constitués de 66,5 % d'agents de droit public dont 32,4 % de fonctionnaires (154) et 34,1 % de contractuels de droit public (162), et de 33,5 % de contractuels de droit privé (159) et se décomposent en 48,8 % de femmes et 51,2 % d'hommes. La baisse des effectifs est essentiellement due à une diminution des salariés de droit privé (-20 comparativement à l'année 2022) consécutive à leurs entrées dans les dispositifs CAVA (Convention de cessation anticipée volontaire d'activité). La moyenne d'âge est de 49,2 ans.

### Diversité et égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

La DILA a maintenu tout au long de l'année 2023 son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. De nouvelles actions ont été conduites, en prévision notamment du processus de renouvellement de la double labellisation des services du Premier ministre sur ces enjeux. Ainsi, la DILA a-t-elle activement participé à la mise en œuvre d'une cartographie des risques, conduite par la direction des services administratifs et financiers des services du Premier ministre. Cette dernière visait à analyser – sur les process RH, marchés et communication interne – les risques

possibles au regard des 25 critères de discrimination et à mettre en place un plan d'actions pour les atténuer.

En parallèle, la DILA continue de former et sensibiliser les agents sur cette thématique de diversité et d'égalité professionnelle. 79% des agents de la DILA (dont 85% des managers) ont suivi la formation « égalité-diversité », tandis que 29% (dont 61% d'encadrants) ont participé à la formation visant à lutter contre les violences sexuelles et sexistes (formation débutée fin 2022).

Des exigences strictes continuent de s'appliquer au processus de recrutement et permettent de garantir son caractère non discriminatoire, ainsi que l'égalité de traitement de tous les candidats. Des sensibilisations sont régulièrement organisées à l'attention des managers afin de rappeler les bonnes pratiques.

En 2023, la DILA a poursuivi le déploiement d'actions en faveur du soutien à l'emploi et à l'intégration des personnes en situation de handicap. Le taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH) au sein de la DILA continue ainsi de progresser régulièrement et devrait atteindre 8,65% (5,3% en 2020). Diverses actions sont menées : participation au DuoDay, témoignages lors de la SEEPH, sessions de découverte du karaté en situation de handicap, mise en place d'un atelier de co-développement dédié aux managers d'agents en situation de handicap, etc.

La DILA maintient par ailleurs son soutien à l'apprentissage. 27 apprentis sont accueillis au sein de la DILA pour la période scolaire 2023-2024, répartis dans l'ensemble des départements. Un petit déjeuner d'accueil a été organisé en novembre 2023 pour réunir l'ensemble des apprentis et maîtres d'apprentissage.

46 stagiaires (dont 23 femmes et 23 hommes) ont été accueillis en 2023 répartis dans tous les secteurs d'activité. Des collégiens de troisième scolarisés en réseau d'éducation prioritaire

renforcée ont pu également effectuer un stage d'observation au sein de la DILA.

## 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.

Des rencontres ont été organisées afin de faire le point avec chaque département et de définir une vision pluriannuelle à horizon 2026.

Ces échanges permettent notamment de faire le point sur les souhaits de mobilité des agents, d'anticiper les départs en retraite/CAVA prévus à moyen terme, et d'identifier les postes sur lesquels des recrutements devront être prévus. Ainsi, à titre d'exemple, au regard des résultats de la dernière étude GPEEC, le DRH a conçu un nouveau parcours de formation au métier d'assistant administratif. Il s'adresse aux agents souhaitant une évolution ou une reconversion professionnelle ou encore à des agents ayant comme objectifs de sécuriser ou développer des compétences.

Par ailleurs, pour accompagner au mieux les souhaits de mobilité et/ou d'évolution des agents, plusieurs membres du DRH exercent un rôle de conseiller en évolution professionnelle. Un accompagnement spécifique est également mis en place pour ceux souhaitant se lancer dans la préparation des concours administratifs/examens professionnels (ateliers thématiques, entraînements à l'oral, formation sur mesure, etc.).

## La DILA s'engage dans le mentorat



Dans la logique des actions menées en faveur de l'égalité et de la diversité, la DILA a fait le choix fin 2023 de s'engager dans le mentorat. La promotion du mentorat comme levier d'émancipation professionnelle de tous les jeunes de France a en effet été consacrée Grande cause nationale 2023 par le Premier ministre.

La DILA a sélectionné quatre associations pour donner plus de choix aux agents qui souhaitent s'engager dans un dispositif de mentorat. En devenant mentor, les agents accompagneront – pendant une durée de 6 mois à 1 an – un jeune sur des thématiques variées : préparation des concours de la fonction publique, définition d'un projet professionnel, etc.

Ce dispositif est ouvert à tous les agents de la DILA quel que soit leur statut ou leur catégorie. Les agents peuvent bénéficier de deux heures par mois sur leur temps de travail au titre du mentorat.

### Les associations retenues

- La Cordée est une association de promotion de la diversité sociale dans la fonction publique. Elle intervient principalement autour des jeunes, et des demandeurs d'emploi issus des quartiers populaires et de la ruralité.
- Arpejeh est une association qui accompagne les jeunes de 18 à 30 ans en situation de handicap (reconnue par la MDPH ou non) dans la découverte des métiers et dans leur insertion professionnelle.
- Chemins d'avenirs est une association qui accompagne et promeut les collégiens, lycéens et étudiants des zones rurales et des petites et moyennes villes dans la construction de leur parcours académique, professionnel et citoyen.
- Social Builder est une association qui accompagne et œuvre pour l'inclusion des femmes dans le numérique.

La DILA a par ailleurs organisé pour les jeunes de l'association la Cordée intéressés par le service public, un webinaire de présentation des ressources de [Vie-publique.fr](http://Vie-publique.fr) et de [La Documentation française](http://La Documentation française) utile à la préparation des concours administratifs et une visite de la DILA permettant d'appréhender la diversité des métiers qu'on y exerce.

## Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Dans le cadre du plan stratégique DILA 2024, une large place a été consacrée à la qualité de vie et des conditions de travail à laquelle un plan d'action opérationnel est dédié. Un bilan des actions menées a été effectué début 2023. Il en ressort que de nombreuses actions ont été menées et ont vocation à se pérenniser : déclinaison de la communication sur le plan stratégique sous différents formats dans un objectif d'appropriation par les agents, développement de la culture numérique, accompagnement renforcé des agents dans la construction de leur parcours professionnel, enrichissement et pérennisation de l'offre de formation managériale, valorisation du travail réalisé par les agents, lancement des projets issus de l'appel à idées (travail d'artistes pour l'embellissement du lieu de travail, travail avec l'association sportive pour permettre une offre d'activité physique, mise en œuvre du Vélotaf, table partagée le midi, etc.), mise en œuvre d'une procédure de signalement propre à la DILA, poursuite des travaux d'accessibilité, etc.

Afin de construire le plan d'actions QVCT 2023-2024, un nouveau baromètre social a été réalisé à l'été 2022 dont les résultats ont permis de tirer les enseignements du précédent plan et de dégager des pistes d'actions pour le nouveau. Les résultats démontrent des progrès sensibles sur la très grande majorité des indicateurs. De manière globale, la qualité de vie au travail est évaluée en hausse par rapport à 2020 (6,8/10, soit +0,4 par rapport à 2020), notamment sur les points d'amélioration identifiés en 2020 : l'efficacité collective, la vision de l'avenir, les discriminations et les difficultés propres aux agents contractuels de droit privé et aux agents de catégorie C. S'agissant des axes d'amélioration, ont été identifiés : la cohésion et l'esprit d'équipe, le sentiment de développement des compétences des managers, un besoin de reconnaissance qui demeure élevé et la charge de travail.

Sur cette base, le plan QVCT 2023-2024 a été resserré autour de six axes :

- Axe 1 :** Porter la stratégie auprès des agents et favoriser l'appartenance à un collectif
- Axe 2 :** Favoriser les évolutions professionnelles et accompagner le changement
- Axe 3 :** Améliorer les pratiques managériales
- Axe 4 :** Accompagner les évolutions de l'organisation et du travail
- Axe 5 :** Promouvoir la prévention, la santé et le bien-être au travail
- Axe 6 :** Améliorer l'environnement de travail

Ces axes ont été déclinés en 22 actions parmi lesquelles peuvent être citées notamment : la refonte de l'intranet, le renforcement de l'accompagnement du retour des agents après une absence longue, le développement des « cafés managers », le déploiement d'une application pour la prévention des TMS, l'association des agents à des actions autour de la reconnaissance au travail, la réflexion sur l'offre de restauration, etc.

## Formation professionnelle

La DILA a mis en œuvre tout au long de l'année 2023 son plan de développement des compétences pour répondre aux besoins liés à l'exercice de ses métiers et à ses projets stratégiques, à l'enjeu d'évolution professionnelle des agents, et à la réalisation des objectifs qu'elle s'est fixés en matière de qualité de vie et des conditions de travail et d'impact social et environnemental.

Les demandes individuelles sont restées nombreuses tandis que les demandes de formations collectives et transversales ont connu une nette augmentation. Les thématiques proposées étaient variées (marchés publics, éco-conception, liberating structures (méthodes d'interaction et d'animation), etc.) et ont remporté un franc succès. Les ateliers de co-développement ont aussi rencontré

leur public autour des questions du handicap et de la relation à l'utilisateur.



Deux sessions d'intégration des nouveaux arrivants ont été organisées afin d'accompagner au mieux la prise de poste des nouveaux agents de la DILA ; ces sessions ont mêlé présentation des enjeux et projets stratégiques de la DILA, démonstration des sites internet, visites des locaux et quizz.

Un travail a également été mené pour optimiser le parcours de formation dédié aux managers (nouvelle offre de formations à la carte ; reprise de la formation « rituels RH » visant à donner aux managers les outils pratiques pour accompagner les agents au regard de leur statut).

La DILA a poursuivi les formations autour de la sécurité (sauveteur secouriste du travail, gestes qui sauvent) avec 4 sessions de formation initiale pour 36 agents. Le nombre total de SST à la DILA s'établit à 97 agents fin 2023. D'autres sessions de formation ont concerné la bureautique, la manipulation des machines de l'imprimerie, etc.

Les agents ont également pu suivre en ligne et de manière autonome différents modules de formation en fonction de leurs besoins grâce à la mise à disposition des outils Openclassrooms et Mentor.

Au total, 1 067 actions de formation ont été mises en œuvre en 2023 pour un coût direct de 480 K€. Ces formations, qui représentent 10 612 heures, ont bénéficié à 426 agents.

## Le télétravail

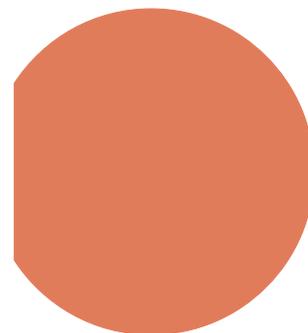
Le travail en mode hybride est désormais bien développé à la DILA. En 2023, le nombre moyen de télétravailleurs s'élève à 378 sur un effectif de 431 agents ayant des fonctions télétravaillables, soit près de 88%.

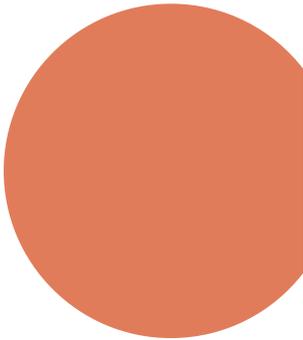
Le dispositif est encadré pour les agents relevant du droit public par les dispositions du décret du 11 février 2016 modifié et la note de service du 16 mai 2022 et pour les agents de droit privé par l'accord du 29 novembre 2021 négocié avec les organisations syndicales.

La procédure de traitement des demandes a été allégée, avec la mise à disposition d'un formulaire simplifié pour les renouvellements sans modifications et la formalisation des autorisations par une décision collective (une par département). L'effort de simplification va se poursuivre en 2024 avec un projet de dématérialisation du processus de gestion des demandes de télétravail.

Levier d'action pour la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, enjeu majeur de l'axe 4 du plan stratégique DILA 2024, le télétravail a été facilité par l'adaptation du management et de l'environnement matériel. Il s'avère être un outil efficace de maintien dans l'emploi des agents faisant face à des problématiques de santé : le nombre d'aménagements de poste en télétravail pour raison médicale reste constant et on observe une augmentation de l'effectif des télétravailleurs proches aidants.

En outre, pour accompagner au mieux les agents et les managers dans la mise en œuvre de ce mode de travail hybride (présentiel/distanciel), la DILA a poursuivi le déploiement de formations obligatoires sur cette thématique. En complément de ces sessions et toujours dans une logique d'amélioration continue, un recensement des bonnes pratiques sur l'organisation du travail en mode hybride a été réalisé. Ce travail a été basé sur





le principe de la participation des agents : des interviews ont été menées auprès d'agents et d'encadrants et cela a donné lieu à une restitution de 10 bonnes pratiques réparties sur 5 grands thèmes.

Enfin, la prévention des risques psychosociaux et des troubles musculosquelettiques fait l'objet d'une vigilance particulière dans le cadre du développement du télétravail.

## Le dialogue social

Les instances représentatives des personnels de droit public et de droit privé sont des lieux privilégiés d'échange et de concertation.

### Personnels de droit public

L'année 2023 a vu la mise en place de nouvelles instances, à la suite de la mise en œuvre de la loi de transformation de la fonction publique et des élections professionnelles du 8 décembre 2022.

Le comité social d'administration (CSA), et en son sein, une formation spécialisée en santé, sécurité et conditions de travail (FSSSCT), composés de 10 membres titulaires et 10 suppléants pour chacun, ont donc été installés début 2023 .

Le CSA et sa FSSSCT se substituent au comité technique spécial et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (la DILA participant jusqu'alors au CHSCT ministériel).

Cette année, le CSA s'est réuni 6 fois et sa F3SCT 4 fois, et ont notamment examiné les sujets suivants: travaux bâtimentaires, création de deux nouveaux départements (CAPNOR, DSIEG), bilan carbone et plan d'actions associé, projet de mise en place de la protection sociale complémentaire, programme annuel de visites de la F3SCT, désignation d'un référent violences sexuelles et sexistes, rapport social unique et données sociales de la DILA au titre de l'année 2022, présentation du guide des ressources humaines, points d'actualité concernant la relation à l'usager,

mise en place d'une comptabilité analytique et d'outils de pilotage des publications de La Documentation française, etc.

La commission consultative paritaire (CCP) de la DILA. En 2023, la CCP, dont les 4 membres titulaires (et autant de suppléants) ont été nouvellement élus également à l'occasion des élections professionnelles de décembre 2022. Elle s'est réunie une fois en session ordinaire sur le bilan du réexamen triennal des agents contractuels.

### Personnels de droit privé

Le comité social et ses trois commissions (santé, sécurité et conditions de travail ; formation professionnelle ; action sociale et culturelle) se sont réunis à quatorze reprises, sur les mêmes thématiques que celles abordées en CSA, auxquelles peuvent être ajoutés le fonctionnement provisoire et futur de la bibliothèque dans le cadre des travaux bâtimentaires, ainsi que la mise à jour du règlement intérieur de la DILA, notamment.

Par ailleurs, un avenant au protocole d'accord relatif à l'atelier expédition finition modifiant certaines dispositions de l'avenant du 7 juillet 2020 a été signé le 21 novembre 2023, afin de mettre en place une évolution de l'organisation du brochage au sein de l'imprimerie (passage à un service unique) à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2023.

## LA DILA S'ENGAGE POUR LA PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES (TMS)

La DILA met à la disposition de ses agents un service pour la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) afin de les aider à bouger en restant acteur de leur santé au travail, comme à leur domicile. En apprenant les bons gestes et les postures à adopter au quotidien, les agents luttent contre la sédentarité et préviennent efficacement (ou soulagent) les douleurs.

Lombalgie, tendinite... Les troubles musculosquelettiques (TMS) affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs. Ils concernent différentes parties du corps comme le cou, les épaules et les poignets. Ces troubles entraînent des raideurs articulaires, des douleurs, des pertes de force, etc. Que les agents travaillent devant un écran ou sur une machine, ils peuvent maintenant bénéficier du service Axomove – une solution simple et efficace pour réduire les TMS – depuis leur ordinateur ou sur leur téléphone mobile personnel.

Ce service a pour objectif d'aider les agents au quotidien en leur proposant des vidéos explicatives, un accompagnement avec un kinésithérapeute, des exercices personnalisés pour lutter contre la sédentarité (étirements, postures...) faciles à réaliser sur le lieu de travail, en télétravail ou pendant leur temps libre et ce, afin de prévenir et de réduire les troubles musculosquelettiques. Restons en mouvement et soyons acteur de notre santé physique !



Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet à la DILA, un kinésithérapeute de l'équipe d'Axomove est venu sur site le 7 septembre pour une journée d'observation sur les postes de travail et leur ergonomie, dans les ateliers et dans les bureaux. Il était accompagné du docteur et du service de santé au travail. Cette journée d'observation a permis d'optimiser l'offre aux situations et environnements de travail DILA. Une école de la DILA a été proposée aux agents le 22 septembre afin de présenter la plateforme de prévention des troubles musculosquelettiques au service de la santé, du bien-être et de de la qualité de vie et des conditions de travail.

Lancée fin septembre 2023, une centaine d'agents se sont déjà inscrits.



## Signature de la charte ESPER pour prévenir des conduites addictives

Le milieu de travail n'est pas épargné par la consommation de produits psychoactifs (tabac, alcool, cannabis, médicaments...), générateurs de comportements problématiques.

La prévention des conduites addictives est un des objectifs 2023/2024 confié au service médico-social. La DILA, représentée par la secrétaire générale, a signé la charte ESPER (Entreprises et Services Publics s'Engagent Résolument), portée par la MILDECA (Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives), le 22 novembre 2023.

ESPER est une charte d'engagements dont l'objectif est de mobiliser les entreprises et administrations autour de la santé et de la sécurité au travail et de la prévention des conduites addictives. Dans ce cadre, la DILA construira en 2024 un plan d'actions dédié.



## Les affaires financières

Le budget annexe « Publications officielles et information administrative » (BAPOIA) est composé de deux programmes : le programme 623 « Édition et diffusion » et le programme 624 « Pilotage et ressources humaines ».

### Les dépenses

Les dépenses du BAPOIA s'élèvent, en 2023, à 142,6 M€ en crédits de paiement (CP), soit 93 % des crédits ouverts en loi de finances initiale (LFI). Au niveau de la mission, les crédits consommés en 2023 augmentent de 0,4 M€ en AE et CP par rapport à l'exécution 2022.

Les dépenses de personnel ont atteint 63,5 M€ pour une ressource en LFI de 65,3 M€, soit un taux d'exécution de 97 %. L'exécution présente une hausse de 1,6 M€ par rapport à 2022. Cette hausse est essentiellement due à l'augmentation conventionnelle des salaires des personnels de droit privé (2 % au 1<sup>er</sup> janvier 2023), à l'augmentation de la valeur du point d'indice des agents de droit public (+1,5% au 1<sup>er</sup> juillet 2023) et au transfert entrant de 6 emplois en provenance du secrétariat général du Gouvernement dans le cadre du programme relatif aux nouveaux outils de production normative (NOPN).

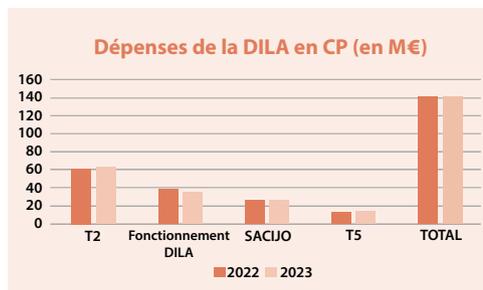
Toutefois, la DILA poursuit ses efforts de maîtrise des effectifs (479 ETPT en 2023), avec notamment la poursuite du plan de départs volontaires pour les agents de droit privé. La baisse des effectifs programmée en LFI 2023 (- 15 ETP) a été réalisée.

Les dépenses de fonctionnement autres que les versements à la SACIJO s'élèvent à 36,7 M€ en AE et 35,7 M€ en CP. Elles diminuent sensiblement par rapport à l'année 2022 (- 9 % en AE et - 7 % en CP). Cette baisse est principalement liée à la réduction de certaines dépenses informatiques et par de moindres versements aux greffes des tribunaux de

commerce, réalisés dans le cadre du traitement des annonces légales. Enfin, la stabilisation des prix des matières premières et du papier a permis de mieux maîtriser les coûts d'impression, soumis à une forte inflation en 2022.

Les dépenses de la SACIJO ont été exécutées à hauteur de 27 M€ contre 28,2 M€ en 2022 (-1,2 M€). Cette baisse trouve son explication dans la mise en œuvre de plans successifs de réduction des effectifs (CRAMSIPS et « 3M ») de la SACIJO.

Les dépenses d'investissement atteignent 16 M€ (+ 31 % par rapport à 2022) en AE et 16,4 M€ (+ 20 % par rapport à 2022) en CP. La hausse de la consommation de crédits en 2023 par rapport à 2022 s'explique principalement par le dynamisme des investissements informatiques et notamment de la mise en œuvre du programme « Nouveaux outils de production normative » (NOPN).



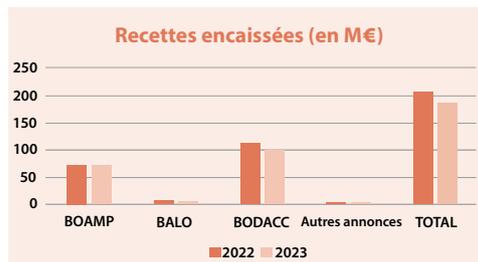
Conformément aux priorités du plan stratégique 2024 élaboré durant l'année 2022, les sites internet, les démarches en ligne, les outils applicatifs et l'infrastructure informatique ont été renforcés et modernisés (13 M€ en AE et 13,6 M€ en CP sur 2023 contre 10,1 M€ en AE et 11,9 M€ en CP sur 2022). L'amélioration des outils de production de l'imprimerie s'est également poursuivie (0,3 M€ en CP sur 2023 contre 0,1 M€ en CP sur 2022) ainsi que la rénovation et la mise aux normes des bâtiments du site de Desaix (2,9 M€ en AE et 2,5 M€ en CP sur 2023 contre 1,8 M€ en AE et 1,6 M€ en CP sur 2022).

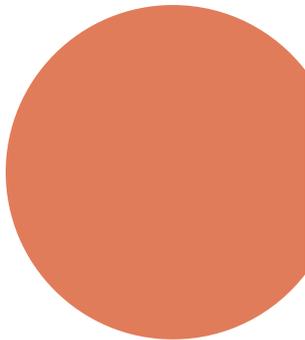
## Les recettes

Les recettes budgétaires encaissées s'élèvent à 184,7 M€. Elles diminuent de 8,9 M€ (- 5%) par rapport à 2022 (193,7 M€) principalement en raison des difficultés rencontrées par la mise en œuvre du guichet unique des formalités d'entreprises qui a réduit significativement les recettes du BODACC et de l'impact financier de l'arrêt de la facturation complémentaire des avis publiés au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le total des recettes d'annonces se chiffre à 180,1 M€, montant en baisse de 5% par rapport à 2022. Les encaissements des recettes d'annonces légales publiées au bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC) s'établissent à 100,5 M€. Les recettes issues des annonces publiées au bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP) augmentent de 1,2 M€ (soit + 2 %) par rapport à 2022. Les autres recettes d'annonces, publiées au bulletin des annonces légales (BALO) et au Journal Officiel-Lois et Décret (JOLD), atteignent 7,3 M€.

Les recettes hors annonces s'établissent à 4,6 M€ et enregistrent une augmentation de 8 % par rapport à 2022. Les recettes d'activité encaissées au titre des travaux d'impression et prestations d'édition s'élèvent à 2,1 M€ (+ 8 %) par rapport à 2022. Les ventes de publications et abonnements ont représenté 1,3 M€ et les autres produits (recettes diverses de fonctionnement courant), 1,2 M€. La rotative, arrêtée fin 2022, a été cédée pour 0,15 M€. L'excédent du budget annexe s'établit à 42,1 M€ en 2023.





## La comptabilité

Le délai global de paiement s'est élevé en 2023 à 13,47 jours. Le taux de recouvrement des créances s'est établi à 99,2 % tous exercices confondus et à 92,13 % pour l'année en cours, en baisse de 1,73 point par rapport à 2022. Cette situation est majoritairement imputable aux difficultés de mise en place du guichet unique des entreprises : outre un retard de transmission des formalités donnant lieu à annonces, le délai de règlement par les greffes des tribunaux de commerce et tribunaux judiciaires des factures liées aux insertions au Bodacc est de 26 jours, contre 15 en 2022. En complément des chaînes de poursuite automatisées (titre de perception, lettre de relance, mises en demeure), les relances contentieuses ont été ciblées sur les grands comptes clients (greffes de tribunaux de commerce et débiteurs publics), et ont été facilitées par la mise à disposition de l'outil de gestion des restes à recouvrer, permettant de disposer d'une vision consolidée de la dette d'un client.

Le résultat patrimonial de + 53,25 M€ est en baisse de 11,1 % par rapport à l'exercice précédent. Les charges (140,6 M€) restent stables, alors que les produits (193,8 M€) connaissent une baisse sensible (- 3,2 % par rapport à 2022) liée principalement à la baisse des annonces Bodacc (- 7,3 M€).

L'actif immobilisé net (66,0 M€) augmente de 9,3 M€ par rapport à 2022. Les immobilisations incorporelles, qui représentent 78 % de l'actif immobilisé, suivent cette tendance haussière, liée à l'évolution du site Service-public.fr et au développement de l'éditeur légistique.

Enfin, la qualité comptable s'est renforcée : d'importants travaux ont permis de fiabiliser avec succès les recettes budgétaires dans Chorus avec l'aide de l'AIFE, et la réduction des valeurs à imputer a été massive (- 82,9 % entre 2022 et 2023, passant de 560 à 96). En plus d'un important travail d'apurement des opérations les plus anciennes, la réactivité pour

solliciter le client, la pérennisation des bonnes pratiques (règlements groupés et transmission de l'avis de virement correspondant par courriel), et le rejet rapide des virements ne concernant pas la DILA concourent à l'accélération et à la fiabilisation des rapprochements.

## La logistique, l'immobilier et les services

Dans le cadre de l'application du plan stratégique DILA 2024, les équipes se sont fortement mobilisées en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE) et qualité de vie et conditions au travail (QVCT) aux côtés du service des ressources humaines.

### Des travaux d'ampleur pour mieux accueillir les équipes

La DILA a poursuivi la mise en œuvre de son schéma directeur immobilier pluriannuel : des travaux de rénovation ont permis le regroupement géographique du département de l'imprimerie, de libérer les structures modulaires qui accueillait le pôle des publications économiques et ainsi regrouper l'ensemble des agents. Par ailleurs, la rénovation du service courrier a permis la modernisation des espaces de travail et la création d'un espace dédié au standard téléphonique de la DILA. Enfin, des travaux de cloisonnement du sous-sol, menés au dernier trimestre, ont eu pour objectif d'améliorer le niveau de sécurité incendie du site.

La cour intérieure a été végétalisée et dotée de tables et chaises pour accueillir plus confortablement les agents.

### Des actions en faveur de la sobriété énergétique

Mobilisée dans l'application de la circulaire n° 6363-SG du 25 juillet 2022 relative à la sobriété énergétique et l'exemplarité des administrations de l'État, la maintenance bâtementaire

a poursuivi le déploiement des bonnes pratiques et ses actions de rénovation : baisse du chauffage, désembouage des réseaux d'eau chaude, calorifugeage des réseaux, mise en place de détecteurs de présence et luminosité, remplacement des éclairages par des LED, retrait des appareils de chauffage ou de climatisation individuels...

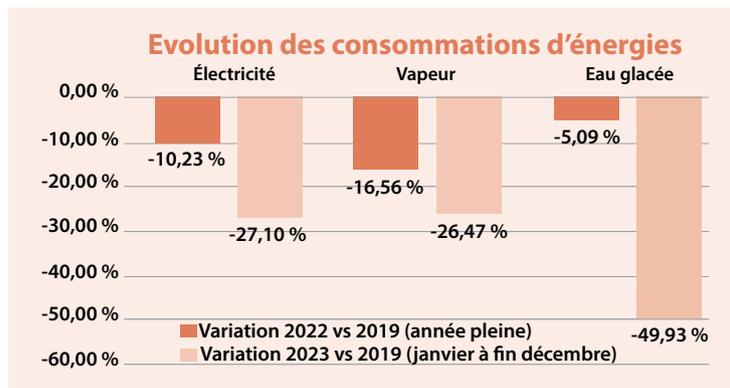
## Des actions en faveur du tri et du recyclage

L'engagement de la DILA et des équipes pour améliorer la qualité du traitement de ses déchets est forte. En complément des actions déjà déployées, elle a mis en place une nouvelle filière de tri des essuie-mains dans les sanitaires. Les agents bénéficient ainsi de nombreux points de recyclage sur le site, avec une signalétique adaptée. Les campagnes de sensibilisation et les animations sur les écogestes scandent l'année.

| Déchets collectés en kg      |          |
|------------------------------|----------|
| Bouteilles en plastique      | 5474     |
| Gobelets plastique et carton | 242 ,2   |
| Canettes                     | 97       |
| Cartons                      | 2422     |
| Bouteilles en verre          | 572,3    |
| Mégots de cigarettes         | 20,2     |
| Capsules Nespresso           | 83,2     |
| Matériel électrique          | 2 099,40 |
| Mobilier                     | 2 380    |
| Essuie-mains                 | 609      |
| Biodéchets (restaurant)      | 7 098    |

Afin de préparer le stockage des équipements pendant la future phase de travaux 2024/2025, un inventaire des caves a été effectué, avec dons ou ventes sur la plateforme de l'État des objets inutilisés. Le Mobilier national a ainsi repris un ensemble de 10 pièces d'un ancien service en porcelaine de Limoges, signées Hervé Van der Straeten. Dans le même esprit

## BILAN ÉNERGIE CHIFFRÉ PAR RAPPORT À 2019



de réemploi, des Algécos ont été cédés à une entreprise bretonne.

Les équipes de la logistique de proximité ont aussi accompagné les différents aménagements nécessaires après travaux (achat et installation de mobilier, déménagements...) et ont passé commande et/ou installé et servi une cinquantaine d'événements collectifs.

Enfin, les équipes du courrier et de l'accueil ont continué leurs activités. Le nombre d'appels reçus au standard a augmenté significativement : + 44 % par rapport à l'an dernier. De même, le nombre de visiteurs sur l'année s'élève à 1 857 contre 1 676 en 2022 (+ 11 %).

Du côté du courrier, l'année a aussi été marquée par la dématérialisation des bulletins de paie des agents de droit public et la fin de l'envoi par courrier postal des factures du JOLD.

## Bilan courrier

**28 151** Courrier reçu (-16 %)

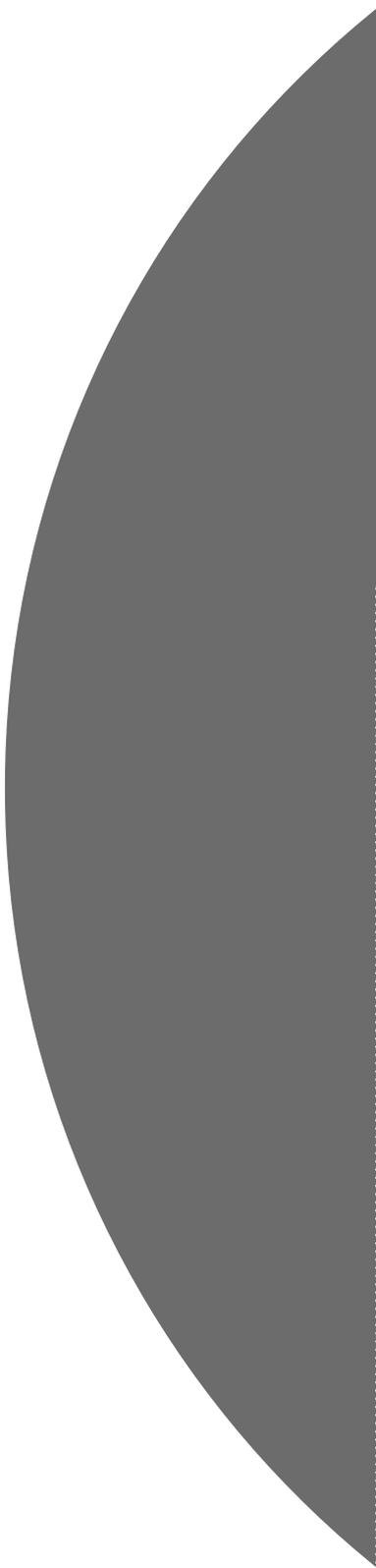
**115 953** Courrier expédié (-21 %)

**37 519** Dont factures Bodacc : (+ 8%)

**8 626** Boamp (+ 11%)

**2 774** BALO (- 34%)





# ANNEXES



## Statuts

Administration centrale relevant des services du Premier ministre, placée sous l'autorité de la secrétaire générale du Gouvernement, la DILA est dotée d'un budget annexe « Publications officielles et information administrative ». Le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 crée la direction de l'information légale et administrative. Il élargit les missions des anciennes directions de *La Documentation française* et des *Journaux officiels*. La DILA a pour missions de :

- 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 ;
- favoriser l'accès des citoyens à la vie publique et au 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.

- **décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010** relatif à la direction de l'information légale et administrative ;
- **décret n° 2002-1064 du 7 août 2002** relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet ;
- **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 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.

# Organigramme de la direction de l'information légale et administrative

DIRECTION



Anne DUCLOS-GRISIER  
Directrice



David SARTHOU  
Directeur adjoint



Alexandre VERNEY  
Directeur de projet  
« Nouveaux outils de  
production normative »



Alexandre MONNET  
Conseiller  
à la sécurité  
du numérique (CSN)  
et à la gestion des risques



Karine PEUVRIER  
Département  
de la communication

SOUS-DIRECTION  
DES SYSTÈMES  
D'INFORMATION



Stéphane HARAMBURU  
Sous-directeur



Marc DELAFOSSE  
Département  
des infrastructures  
et des services



Emmanuel CORTES  
Centre d'appui  
à la production  
normative



Karine LETROUIT  
Département des  
systèmes d'information  
de l'administration  
numérique



Laurent KARAR  
Département des  
systèmes d'information  
économique  
et de gestion



Idoia FRADUA GARCIA-SOTO  
Département  
de la stratégie  
et de la sécurité

SOUS-DIRECTION  
DES PUBLICS  
ET DES PRODUITS



Nadine MARIENSTRAS  
Sous-directrice



Thérèse MICHAUX  
Département  
de l'information  
régaliennne  
et économique



Benjamin BÉRUT  
Département  
de l'information  
administrative  
multi-canal



Peggy RASQUIN  
Centre d'appels  
interministériel de Metz



Bernard GALLUET  
Département  
de l'imprimerie



Nadège CRESSONNIER  
Département  
de l'édition  
et du débat public

SECRETARIAT  
GÉNÉRAL



Gwénoëlle PRUVOT-DUBOS  
Sous-directrice



François CAMPANA  
Département  
de l'appui au pilotage  
et des affaires juridiques



Patricia TIROT-TOURNUT  
Département  
des ressources humaines



Martine LEFEVRE  
Département  
des affaires financières



Garin BOUX  
Département  
de la logistique,  
de l'immobilier  
et des services



Amélie STEFFAN  
Agence comptable  
budget annexe  
« Publications officielles  
et information administrative »

Mise à jour mai 2024

Coordination de la rédaction : **Direction - Département de la communication**  
Conception et réalisation graphique : **Studio graphique multimédia de la DILA**  
Illustration de la couverture par Matilda Spadari en apprentissage 2023-2024 à la DILA  
Crédits photographiques : © DILA, © Adobestock : OneLineStock - Studio33 -  
Svitlana - Deagreez

### **Impression DILA**

Direction de l'information légale et administrative  
26, rue Desaix, 75105 Paris  
N° 978-2-11-174071-6  
Dépôt légal : mai 2024







**PREMIER  
MINISTRE**

Direction de l'information  
légale et administrative

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**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*

Direction de l'information légale et administrative  
26, rue Desaix – 75015 Paris  
Tél. : 01 40 58 75 00  
[www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)  

Direction  
Département de la communication  
Tél. : 01 40 15 70 42  
[dircom@dila.gouv.fr](mailto:dircom@dila.gouv.fr)