

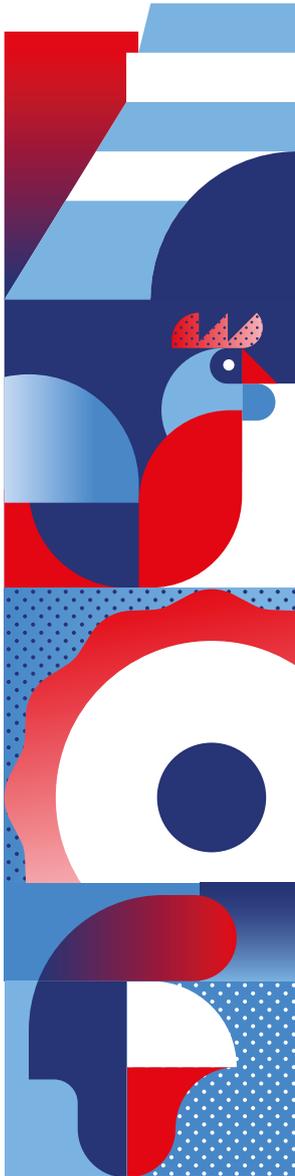


**PREMIER
MINISTRE**

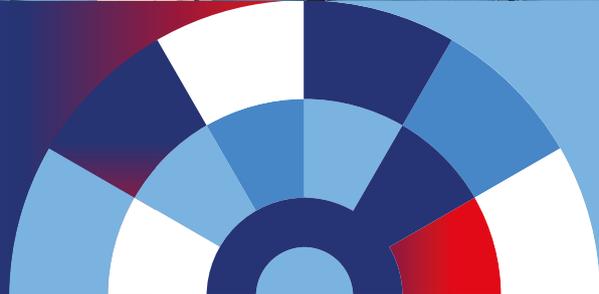
Direction de l'information
légale et administrative

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rapport d'activité **DILA**



2024



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE

SOMMAIRE

6 Édito

8 L'essentiel en chiffres

10 L'agenda

L'INFORMATION LÉGALE

14 L'accès au droit

- Le *Journal officiel* de la République Française
- La diffusion des conventions collectives
- *Légifrance*, le service public de la diffusion du droit
- Le programme Nouveaux outils de production normative

20 La transparence de la vie économique et financière

22 Le 20^e Forum européen des Journaux officiels à Paris

24 International :
La DILA exporte son expertise

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

28 *Service-public.fr*

33 *Entreprendre.service-public.fr*

L'INFORMATION CITOYENNE

38 *Vie-publique.fr*

42 *La Documentation française*

46 L'imprimerie

LA RELATION À L'USAGER

50 La réponse à l'utilisateur

LES FONCTIONS SUPPORTS

56 Les systèmes d'information

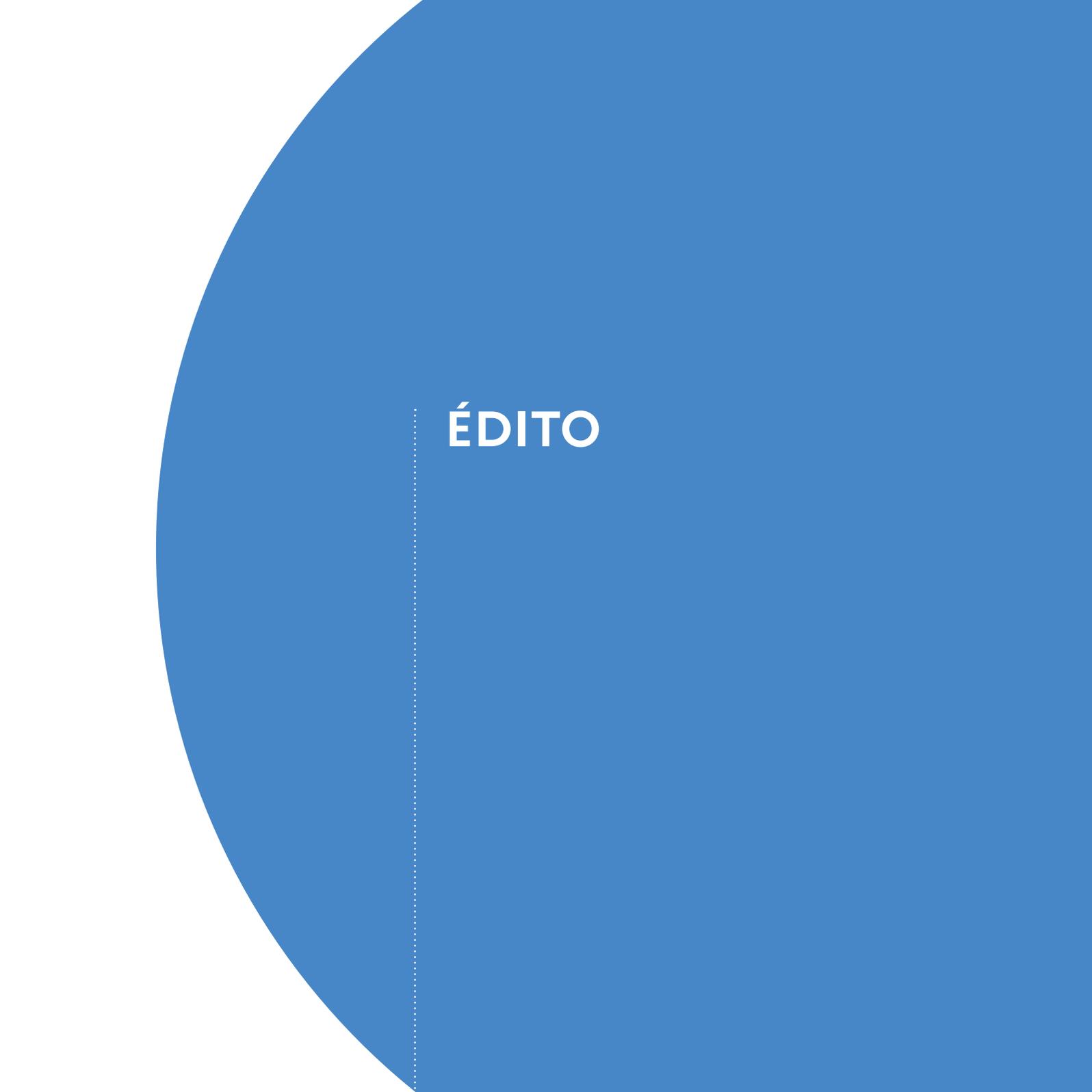
58 La communication

65 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

81 • Statut et missions
• Organigramme



ÉDITO

2024, une année qui restera dans les mémoires



Anne Duclos-Grisier

Directrice
de l'information légale
et administrative

De l'endurance, de l'agilité, de la performance, du collectif ... beaucoup de qualités sportives ont été nécessaires pour traverser cette année 2024, exceptionnelle à maints égards !

En premier lieu, ce fut l'année des cent ans des Jeux olympiques à Paris, invitant à la célébration du sport partout et pour tous. Une année qui fut fédératrice et audacieuse pour l'organisation des cérémonies et des épreuves des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, au cœur de la capitale, avec la remarquable réussite de nos athlètes. La DILA, située entre la Seine, le champ de Mars et la tour Eiffel, était au cœur de l'épicentre sportif et a dû s'adapter pour maintenir ses activités et ses missions, télétravailler quand l'accès au site était proscrit et fermer son imprimerie le moins de temps possible. Parallèlement, nos équipes informatiques se sont relayées pour assurer la sécurité et la performance de nos systèmes d'information, dans une période de risque accru.

En second lieu, se sont déroulées les élections européennes le 9 juin puis les élections législatives les 30 juin et 7 juillet, à la suite de la décision du Président de la République de dissoudre l'Assemblée nationale. Un temps de forte mobilisation pour les équipes de la DILA, afin de délivrer, sur [Service-public.fr](https://www.service-public.fr), une information à jour et de qualité sur les démarches administratives d'inscription sur les listes électorales ou d'établissement des procurations de vote, ainsi que, sur [Vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr), une information sur l'ensemble des thématiques relatives aux élections et aux compétences des assemblées élues. Ces événements électoraux ont en outre toujours une incidence sur la production normative et exigent une réactivité particu-

lièrement forte de la rédaction du Journal officiel et des équipes de la consolidation du droit, allant même jusqu'à la production de deux Journaux officiels dans la même journée.

Enfin, l'année 2024 a été exceptionnelle dans la vie interne de la DILA, à la suite d'une décision du Conseil d'État rendue le 6 février 2024 qui a remis en cause une particularité historique, issue des Journaux officiels : l'emploi de personnels sur contrat de droit privé. Cette décision a en effet qualifié les missions de la DILA de service public administratif et jugé que ses agents étaient par conséquent nécessairement des agents de droit public. L'année a donc été consacrée à l'analyse des impacts de cette décision et à la définition des modalités de régularisation de la situation des agents concernés, qui a pu être mise en œuvre au 1^{er} janvier 2025.

Dans ce contexte général mouvementé, il aura fallu beaucoup d'endurance pour relever tous les défis, mais les résultats sont au rendez-vous. L'audience de l'ensemble de nos sites internet augmente encore significativement, cumulant 903 millions de visites, en progression de plus de 10 % par rapport à 2023. L'accès au droit par Légifrance prend toujours plus d'ampleur avec plus de 180 millions de visites sur le site en 2024 et plus de 200 millions de requêtes par interface de programmation d'application – API – pour réutiliser nos données et permettre ainsi à d'autres entités de proposer à leur tour de nouveaux services. Quant à [Service-public.fr](https://www.service-public.fr), avec 675 millions de visites, il confirme l'importance de sa place de "site officiel de l'administration", au cœur de l'écosystème numérique de l'État, de même qu'[entreprendre.service-public.fr](https://www.entreprendre.service-public.fr),

avec ses 47 millions de visites, son rôle de site de référence d'information et d'accès aux démarches administratives pour les entreprises.

Avec agilité, de nouveaux services ont été créés en cherchant à être au plus près des besoins des usagers, comme par exemple l'introduction de liens sur Légifrance vers les fiches pratiques de *Service-public.fr* pour rendre l'effet concret des dispositions normatives plus compréhensible pour les non-juristes ; l'ouverture sur *Service-public.fr* d'un accès aux différents dispositifs nationaux d'aides financières pour contribuer à la lutte contre le non-recours ; l'ajout sur *Entreprendre.service-public.fr* de nouvelles rubriques sur l'environnement, les procédures d'aides aux entreprises en difficultés, les professions réglementées ainsi que d'une nouvelle forme de personnalisation de l'information par un filtre selon le statut de l'entreprise, pour simplifier la vie des petites et moyennes entreprises...

Entreprendre.service-public.fr propose désormais un accompagnement personnalisé par le service conseillers-entreprises. *service-public.fr*, qui constitue une grande première pour la DILA, puisqu'il s'agit d'apporter, sous la marque *Service-public.fr*, un service exercé par des conseillers d'administrations extérieures, en s'assurant du respect d'exigences de qualité et de sécurité.

La DILA a mobilisé son collectif pour faire aboutir un projet qui lui tenait à cœur et qui a mobilisé toutes ses compétences, de l'information administrative à l'édition et l'impression, la production de : "Jeune et citoyen", le guide des premières démarches

pour les 15-25 ans. Une initiative au cœur de ses missions d'information administrative et d'éducation citoyenne, testée sur le terrain, distribuée à 100 000 exemplaires dans le cadre du service national universel et désormais disponible en librairie pour tous les jeunes et leurs parents.

Dans un souci d'amélioration constante de ses performances en matière de réponse à l'utilisateur, que ce soit par message, par téléphone ou par les réseaux sociaux, la DILA a lancé un vaste programme de formation continue des équipes au contact de l'utilisateur, en leur donnant l'occasion de partager leurs bonnes pratiques, d'améliorer la formulation de leurs réponses et de se préparer à la résolution des situations difficiles. Elle expérimente également la mobilisation de l'intelligence artificielle pour faciliter la réponse aux usagers.

La DILA a joué collectif en s'engageant au profit du renouvellement du label Égalité-diversité des services du Premier ministre pour lequel elle a été auditée. Son investissement dans la durée a permis d'atteindre un taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap de 9 % à fin 2024 et un taux de féminisation de l'encadrement supérieur de 51 %. Elle renforce également ses actions en faveur de la sobriété énergétique et développe l'écoconception de ses services numériques.

Pour aller toujours « plus vite, plus haut, plus fort », la DILA finalisera en 2025 son plan stratégique DILA 2027, après un processus d'élaboration collaborative interne engagé en 2024 et de concertations externes, pour définir ses ambitions pour les 3 prochaines années.

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

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

L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

903

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

+ 10,4 %
par rapport à 2023

501 collaborateurs

(dont 46 agents mis à disposition par d'autres ministères)
et 120 salariés de la Société anonyme de composition et d'impression des *Journaux officiels* (SACIJO) travaillant exclusivement pour la DILA

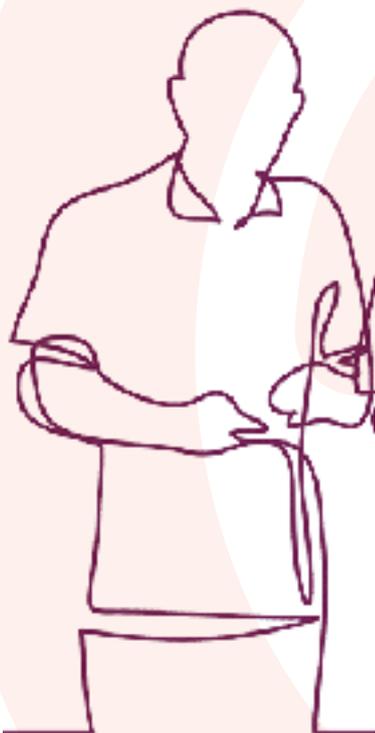
86 % d'agents ont recours au **télétravail** (hors MAD, agents postés et apprentis)

51 % de femmes au sein de l'encadrement supérieur

9,01 % de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH)

33 apprentis et **47 stagiaires**

73 % des agents ont suivi des formations





Près de

500 000

appels et messages
d'usagers traités



675

millions de visites
sur Service-public.fr
+ 11,5 % d'audience

9,1 millions de démarches en ligne

dont

47

millions de visites
sur [Entreprendre.service-public.fr](https://www.entreprendre.service-public.fr)
+10,4 % d'audience

183

millions de visites
sur Légifrance
+ 9,5 % d'audience
et 202 millions d'appels aux API

31 662

textes publiés au JO
(-5,8 % par rapport à 2023)
135 536 abonnés au sommaire du JO

15

millions de visites
sur les sites d'annonces
Bodacc.fr
Boamp.fr
Journal.officiel.gouv.fr
3,9 millions d'annonces légales publiées

29

millions de visites
sur Vie-publique.fr



201 ouvrages publiés (dont 70 nouveautés,
29 retirages et 102 productions numériques)
aux éditions de *La Documentation française*

2024

L'AGENDA

01

15 : Nouvelle application pour l'intégration des avis de marchés publics (Piamp)

19 : Première lettre commune d'information de Bercy Infos Entreprise et *Entreprendre*. *service-public.fr* adressée à 800 000 abonnés

22-26 : Ateliers sur la simplification des démarches administratives à Hanoï

29 : Nouvel outil de gestion des projets éditoriaux de *La Documentation française*

02

6 : Décision du Conseil d'État qualifiant de service public administratif les missions de la DILA et conduisant à régulariser en droit public les contrats de travail de ses agents recrutés en droit privé,

9 : Présentation du bilan à 3 ans du plan stratégique DILA 2024 et lancement des ateliers pour le plan stratégique DILA 2027



03

8 : Signature de l'accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans les services du Premier ministre, en présence de Claire Landais.

18-23 : les équipes de Vie-publique.fr participent à la Semaine de la presse et des médias à l'école, sur le thème « l'info sur tous les fronts ».

04

3-4 : Les équipes d'*Entreprendre*. *service-public.fr* au salon Go Entrepreneurs

3 : Conférence sur l'intelligence artificielle dans le cadre de la préparation du plan stratégique DILA 2027

22 : Accueil des mentorés de l'association La Cordée

24 : Conférence sur l'environnement et le développement durable dans le cadre de la préparation du plan stratégique 2027

25 : Tournée des drapeaux olympiques dans les services du Premier ministre.



05

13 : La DILA à la 9^e édition du Salon du livre judiciaire.

27 : Nouvelle rubrique Observatoire des usagers sur le site de la DILA

06

7 : Présentation de *Légifrance* à l'École nationale de la magistrature.

11 : La DILA aux journées françaises du test logiciel

9 juin, 30 juin et 7 juillet 2024 : élections européennes et législatives avec des dossiers spéciaux sur *Vie-publique.fr*
- 2 098 685 demandes d'inscription sur les listes électorales sur *Service-public.fr*
- 7 056 774 consultations pour la vérification de sa situation électorale sur *Service-public.fr*

07
08

Jeux Olympiques et Paralympiques



09

18 septembre au **8** octobre : Semaine européenne du développement durable

23-24 : Les équipes d'*Entreprendre.service-public.fr* au salon des micro-entreprises

10

3 - 5 : 20^e édition du Forum des journaux officiels européens

9 : Premier congrès national de l'information jeunesse

10 : Webinaire sur *Service-public.fr* pour les agents des *France services*

11 : Salon du livre juridique au Conseil Constitutionnel

22 : Accueil d'une délégation de l'imprimerie nationale du Japon

27 : Rendez-vous de l'Histoire à Blois et Foire internationale de Metz



12



11

13 : Nouvelle page d'accueil d'*Entreprendre.service-public.fr*

8 au 10 : Foire du livre de Brive

19 au 21 : Les équipes *Service-public.fr* et *Vie-publique.fr* au Congrès des maires

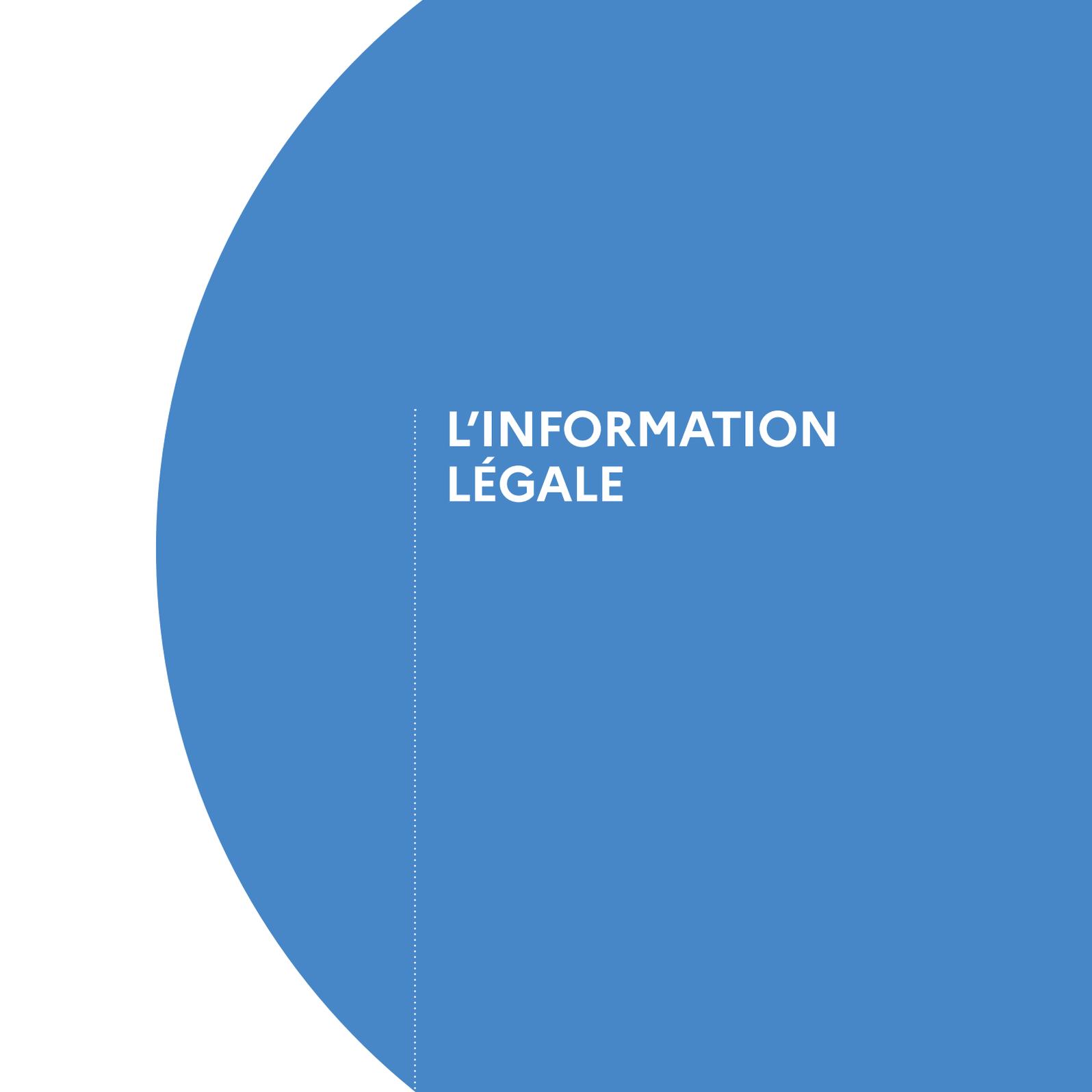
26 au 27 : Les équipes de *Légifrance* aux Rendez-vous de la transformation du droit



28 : Nouvelle rubrique pour accompagner les entreprises en difficulté sur *Entreprendre.service-public.fr*

16 : *Terremag*, le magazine de l'Armée de Terre, maqueté et imprimé par la DILA, a reçu le 2^e prix aux Trophées de la communication dans la catégorie "Meilleur magazine d'information réalisé par un organisme public".

17 : Élections en cours de cycle électoral des représentants du personnel au comité social d'administration de la DILA



**L'INFORMATION
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^{er} 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 : décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet.

L'accès au droit

Le Journal officiel de la République française

Avec 31 662 textes, le nombre de textes publiés au JORF est en baisse de 5,8 % par rapport à 2023, et le nombre de pages publiées diminue également de 3,8 % avec 73 192 pages.

Deux JO complémentaires (i.e. un 2^e JO au cours d'une journée) ont été publiés en 2024 (l'un pour la déclaration de l'état d'urgence en Nouvelle-Calédonie et le second pour la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle à Mayotte) et quatre JO exceptionnels (i.e. JO publié un lundi ou le lendemain d'un jour férié) liés au contexte politique (dissolution de l'Assemblée nationale, organisation d'élections législatives anticipées, publication de divers textes après les résultats des premier et second tours des législatives).

Le nombre d'abonnés au sommaire électronique interactif est en hausse de 6,8 % : ils sont 135 536 en décembre 2024 à recevoir le sommaire chaque matin.

Le JORF	2024	2023
Textes publiés	31 662	33 627
Volumétrie pages PDF	73 192	76 093
Horaire moyen de réception du sommaire	2h03	1h51

En volume de textes, ce sont toujours les textes généraux qui constituent la part la plus importante des textes publiés (9 471 textes, soit 29,5 %), suivis des mesures nominatives (8 974 textes, soit 28 %). Viennent ensuite les annonces judiciaires et légales (4 523 textes, soit 14,1 %). Les textes

des juridictions et autorités administratives indépendantes (2 573 textes), les avis et communications (2 284 textes), les informations parlementaires (1 800 textes) et les conventions collectives (1 580 textes) constituent l'essentiel des autres publications (chacune sous le seuil des 10 %).

Rubriques	2024	2023
Textes généraux	29,5%	28,3%
Mesures nominatives	28%	27,8%
Annonces judiciaires et légales	14,1%	15%
Nature des textes et évolution	2024	2023
Lois (dont ratification)	50 lois	76 lois
Arrêtés	48%	45,9%
Décrets	11,2%	11,3%
Décisions	9,4%	8%

Les ministères sont à l'origine de 22 720 textes, soit 70,9 % du total des textes publiés en 2024. Les deux principaux émetteurs sont le ministère chargé du travail, de la santé et des solidarités (15,6 %) et le ministère de la justice (13,6 %). Arrivent ensuite le ministère chargé de l'économie et des finances (11 %) et le ministère de l'intérieur (10,8 %).

Les juridictions et autorités administratives indépendantes ont publié 2 573 textes, soit 8 % du total des textes publiés en 2024. Le premier émetteur reste l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) qui, avec 1 515 textes, représente plus de la moitié du périmètre (58,9 %), suivi par le Conseil constitutionnel avec 139 textes (5,4 % du périmètre) et la Commission nationale du débat public avec 138 textes (5,4 % du périmètre).

Les émetteurs de textes	2024	2023
Les ministères	71,6%	76,3%
Ministère de la justice	13,6%	15%
Ministère des solidarités et de la santé	15,6%	23,3%
Ministère chargé du travail	11,7%	11,9%
Ministères de l'intérieur	10,8%	11,7%
Ministères économiques et financiers	11%	11,5%
Ministère chargé de l'écologie	6,1%	7,5%
Ministère chargé de l'agriculture	4,8%	6,2%
Les autorités administratives indépendantes	7,5%	6,7%
ARCOM	50,9%	59,4%
Commission nationale du débat public	4,6%	5,5%
Commission de régulation de l'énergie	4,5%	4,9%
Les juridictions	1,7%	0,9%
Conseil constitutionnel	86%	59,5%
Conseil d'État	7,4%	20,4%
Cour des comptes	5,2%	13,7%

L'activité de publication des éditions parlementaires représente 30 786 pages (pour 50 370 en 2023). Cette baisse importante de 38,9 % est liée à la tenue d'élections législatives qui ont conduit à une interruption de la session parlementaire :

- Assemblée nationale : 11 406 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 6 857 pages pour les questions écrites ;
- Sénat : 7 568 pages pour les comptes rendus intégraux des débats et 4 955 pages pour les questions écrites.

Les éditions parlementaires	2024	2023	2024/ 2023
Assemblée nationale	18 263	30 808	-40,7%
Comptes rendus intégraux des débats	11 406	19 045	-40,1%
Questions-réponses	6 857	11 763	-41,7%
Sénat	12 523	19 562	-36 %
Comptes rendus intégraux des débats	7 568	12 424	-39,1%
Questions-réponses	4 955	7 138	-30,6 %
Total éditions parlementaires	30 786	50 370	-38,9%

La diffusion des conventions collectives

En 2024, la DILA a poursuivi ses missions relatives à la gestion, la production et la diffusion du bulletin officiel des conventions collectives (BOCC) sur Légifrance. Au total, 1 152 textes ont été publiés au BOCC en 2024, représentant 9 014 pages. Parmi ces textes, 1 075 ont été consolidés et mis à disposition. Le délai de traitement du BOCC s'est encore réduit (- 3 jours/ 2023) tandis que le taux de consolidation des conventions collectives a augmenté en 2024, atteignant 96,8 % contre 89 % en 2023.

La DILA a également assuré la consolidation et la mise en ligne des textes conventionnels publiés au BOCC et des arrêtés d'extension publiés au Journal officiel de la République française (JORF). Par ailleurs, sur les 748 arrêtés d'extension publiés au JORF en 2024, 724 arrêtés, étendant 886 accords, ont fait l'objet d'une consolidation.

Les textes consolidés ont suscité un fort intérêt avec 12 765 573 visites, tandis que le BOCC a enregistré 107 424 consultations au cours de l'année.

Enfin, il faut ajouter la réalisation et la publication de conventions collectives, dans leur version numérique (Les éditions des Journaux officiels). En 2024, cette activité éditoriale a couvert les conventions collectives

Qualité de la diffusion et de la consolidation du droit, le bilan 2024

La rédaction du Journal officiel (JO) a obtenu de très bons résultats en nombre de rectificatifs, illustrant l'investissement pour garantir l'intégrité des textes et la qualité de diffusion. Grâce à cette exigence, elle est parvenue à maintenir les rectificatifs imputables à la DILA, en deçà de l'objectif fixé à 10, avec seulement 8 rectificatifs.

Une attention similaire a été portée sur la production des éditions parlementaires qui, à l'instar du Lois et décrets, a connu des fluctuations en 2024 du fait d'une actualité politique inédite.

La mise à jour du fonds documentaire consolidé accessible sur le site Légifrance s'est améliorée : en 2024, 4 234 textes ont ainsi été traités (2 768 textes consolidés et 1 466 textes basculés en stock) : un résultat en hausse par rapport aux 4 166 textes recensés en 2023.

Un focus sur l'évolution du nombre mensuel de textes consolidés au cours des trois dernières années a permis de mettre en évidence un pic d'activité inattendu en juillet 2024 à la suite des élections législatives (403 textes ont été consolidés dans les JO du 1^{er} au 17 juillet contre 406 dans l'ensemble des JO du mois de décembre). Les bons indicateurs de qualité de la chaîne de publication reflètent la volonté des équipes de maintenir des standards élevés d'une légale.

Transports routiers et activités auxiliaires du transport, Sport, Optique-lunetterie de détail et Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie, horlogerie, totalisant 2 088 pages.

Légifrance, le service public de la diffusion du droit

Dans le cadre de sa mission d'accès au droit, sous l'autorité du secrétariat général du Gouvernement qui en a la responsabilité éditoriale, la DILA exploite le site *Légifrance*, assure la consolidation des codes, lois et règlements, et alimente les bases de données juridiques qui sous-tendent le site internet. Légifrance permet ainsi d'avoir notamment 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. Légifrance donne également accès aux conventions collectives et accords d'entreprises ainsi qu'à des sélections de jurisprudence.

L'audience de Légifrance en 2024 a atteint près de 183 millions de visites. Le nombre de visites est ainsi en progression de 9,5 % par rapport à l'année 2023, qui avait déjà atteint un record historique. À ces visites directes, il convient d'ajouter plus de 202 millions d'appels aux API (interface de programmation applicative) proposées par le site.

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

Les travaux de mise en conformité de Légifrance avec le système de design de l'État (DSFR) sont engagés et aboutiront en 2025.

LE CENTRE D'APPUI À LA PRODUCTION NORMATIVE (CAPNOR)

Le Capnor, créé le 11 avril 2023, regroupe désormais l'ensemble des équipes concourant à la maîtrise d'ouvrage, à la maîtrise d'œuvre et au support des applications de la chaîne régaliennne.

Il a également intégré en juin 2024 les équipes de la consolidation, achevant sa phase de transformation.

L'équipe de support aux usagers de la chaîne régaliennne est progressivement formée à la réponse de premier niveau sur toutes les applications de la chaîne régaliennne.

Outre le support pour Légifrance, la section assure le premier niveau du support de l'application Signale depuis fin 2023 et du dépôt des circulaires sur Légifrance à partir de Solon depuis l'été 2024. D'ici la fin du 1^{er} trimestre 2025, la section support du Capnor assurera le support des applications Solon et Reponses.

Programme Nouveaux outils de production normative (NOPN)

Première année de mise en œuvre opérationnelle



Le premier palier du programme NOPN, atteint fin 2023, a permis la mise en production de deux applications : la première version de l'éditeur légistique ÉDILE et l'outil d'assistance à la consolidation THEIA. 2024 représente une année importante pour NOPN avec l'utilisation progressive d'ÉDILE dans tous les ministères et le lancement du second palier du programme pour interfacier l'application ÉDILE, qui facilite la rédaction des textes normatifs, à la plateforme de service Solon qui permet de piloter leur validation. Solon, qui est utilisé par les ministères depuis plus de 15 ans, a également bénéficié d'une nouvelle version en mai 2024. Cette version intègre d'une part de nombreuses mises à niveau techniques et de sécurité et d'autre part, de nouvelles fonctionnalités d'administration par les directions des ministères, préparant l'augmentation du nombre d'utilisateurs de l'application après son interfaçage avec ÉDILE.

La dernière brique applicative du programme NOPN consistera à moderniser et le cas échéant remplacer les actuelles bases de données juridiques (BDJ) alimentant Légifrance par un référentiel unique de normes plus moderne, améliorant le stockage, le suivi et la diffusion des données juridiques sous un format structuré. Dans cette perspective, plusieurs études ont été engagées en 2024, en lien avec la direction interministérielle du numérique, sur les scénarios de rénovation ou de refonte complète des outils existants (BDJ). Ces études doivent permettre de définir la stratégie d'élaboration de ce référentiel en 2025.

ÉDILE : Une première année très positive

En 2024, le programme NOPN devait répondre à deux enjeux importants : d'une part la réussite de l'expérimentation d'Édile auprès de ministères pilotes (alors même que toutes les fonctionnalités attendues pour ce produit n'étaient pas encore disponibles) et, d'autre part, la poursuite des développements nécessaires à l'extension de son usage.

Ainsi, 9 versions évolutives d'ÉDILE ont été mises en production sur l'année et ont permis d'offrir les fonctionnalités suivantes aux utilisateurs : ensemble des traductions légistiques nécessaires au fonctionnement de l'application, gestion des visas et des notices, gestion des éléments d'arborescence des codes et, enfin, la gestion des annexes et des tableaux.

Nonobstant cette mise à disposition progressive des fonctionnalités essentielles à l'utilisation d'Édile, le bilan est d'ores et déjà très positif : fin 2024, près de 700 comptes utilisateurs ont été créés et plus de 1 500 projets de textes créés, dont 80 publiés au Journal officiel. La quasi-totalité des ministères sont désormais expérimentateurs. Ce premier succès a conduit le secrétariat général du Gouvernement à demander aux ministères d'étendre l'expérimentation d'Édile à l'ensemble des directions et services producteurs de normes.

THEIA : *L'assistance à la consolidation par l'intelligence artificielle*

THEIA a été développé au premier palier du programme et a été mis en production en novembre 2023. Après une phase d'observations entre les données produites par THEIA et celles identifiées par les équipes de la consolidation, THEIA a été intégré à la chaîne de production normative en février 2024.

L'application THEIA apporte aux équipes de la consolidation, les fonctionnalités suivantes :

- proposer les textes en vigueur à modifier,
- proposer les actions de création ou d'abrogation d'un article d'un texte en vigueur,
- automatiser la pose de liens hypertextes et liens de citation permettant la navigation entre les différents textes dans Légifrance.

Depuis sa mise en production, le nombre de liens hypertextes « actifs » sur Légifrance a plus que doublé et la totalité des actions de création/abrogation sont systématiquement proposées aux équipes de la consolidation.

ÉDILE, plébiscité par ses premiers utilisateurs

Une enquête de satisfaction réalisée en juin 2024 à laquelle 70 utilisateurs (représentant 20 % des utilisateurs à date) ont répondu, a confirmé que ceux-ci étaient très satisfaits de l'application malgré son périmètre fonctionnel encore partiel : l'application est considérée comme simple et faisant gagner beaucoup de temps, par l'ensemble des utilisateurs ayant répondu à l'enquête. Si 75 % des utilisateurs ont été formés par la DILA, 25 % sont devenus utilisateurs d'Édile à la suite de recommandations de collègues, ce qui confirme également la pertinence des fonctionnalités développées ainsi que la facilité de prise en main de l'outil.

S'agissant de la qualité des traductions légistiques, 97 % des utilisateurs se disent satisfaits (voire très satisfaits) de celle opérée par ÉDILE. Si deux tiers procèdent tout de même à des modifications du projet de texte généré par ÉDILE, ces modifications sont très majoritairement liées à l'absence de fonctionnalités attendues mais en cours de développement (Ex. : article d'entrée en vigueur et d'exécution).



La DILA diffuse :

- Sur *boamp.fr* : les annonces de marchés publics.
- Sur *bodacc.fr* : la publicité des actes enregistrés au registre national des entreprises (RNE) : créations, immatriculations, ventes et cessions, procédures collectives, procédures de conciliation, procédures de rétablissement professionnel, modifications, radiations et dépôt des comptes, ainsi que les annonces civiles de rétablissement personnel, de succession acceptée à concurrence de l'actif net et les envois en possession.
- Sur *journal-officiel.gouv.fr* : le Bulletin des annonces légales obligatoires (Balo), lequel recense et diffuse l'ensemble des informations relatives aux sociétés faisant appel public à l'épargne, et aux établissements bancaires et financiers, telles que les opérations financières, les avis de convocation aux assemblées générales et les comptes annuels.
- Sur *journal-officiel.gouv.fr* : le Journal officiel des associations et fondations d'entreprise (Joafe) lequel recense et diffuse les annonces et les comptes annuels publiés relevant de la vie des associations loi 1901, des associations professionnelles nationales de militaires, des associations syndicales de propriétaires, des fondations d'entreprise, des fondations partenariales et des fonds de dotation et les comptes annuels et les rapports des commissaires aux comptes des organisations syndicales et professionnelles soumises à ces obligations.

La transparence de la vie économique et financière

En 2024, 3 876 232 annonces légales du champ économique ont été publiées, soit une hausse de 13,3 % par rapport à 2023. La hausse significative des annonces du Bodacc (+ 15,1 %) s'explique par le rattrapage du retard pris en 2023, notamment dans la transmission des dépôts des comptes.



Avis publiés et comptes annuels diffusés	2024	2023	2024/2023
BODACC *	3 595 703	3 124 958	+ 15,1 %
BODACC A	822 052	745 563	+ 10,3 %
BODACC B	828 272	791 933	+ 4,6 %
BODACC C	1 945 379	1 587 462	- 12,5 %
BOAMP	135 846	149 238	- 9 %
Avis sur formulaire national standard (FNS)	53 375	56 432	- 5,4 %
Avis au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE)	73 513	81 085	- 9,3 %
Avis MAPA marché <90 k€	8 958	11 721	- 23,6 %
BALO	3 987	4 158	- 4,1 %
JOAFE	140 696	142 680	- 1,4 %
Annonces publiées	121 526	120 703	+ 0,7 %
Comptes annuels diffusés	19 170	21 977	- 12,8 %
Total	3 876 232	3 421 034	+ 13,3 %

(*) 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).



La DILA est également membre du Groupement d'intérêt public (GIP) qui produit le portail de la publicité légale des entreprises (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 des entreprises. Le portail permet l'accès aux annonces et informations légales des sites : www.actule-gales.fr, www.infogreffe.fr et www.bodacc.fr.

LA MISE EN PRODUCTION D'UNE NOUVELLE PLATEFORME D'INTÉGRATION DES AVIS DE MARCHÉ PUBLIC (PIAMP).

Cette nouvelle plateforme a été mise en production le 15 janvier 2024. Elle permet 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 a remplacé Boampweb qui était en service depuis plus de 20 ans. 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*.

Le 20^e Forum européen des Journaux officiels à Paris



La DILA a organisé et accueilli, du 3 au 5 octobre 2024, la réunion annuelle du Forum européen des Journaux officiels, dont elle a pris également la présidence pour une année.

Ce Forum, qui a fêté à Paris son vingtième anniversaire, a été préparé avec l'Office des Publications de l'Union européenne et a rassemblé 73 participants de 35 pays européens (membres et invités).

Le programme, conçu et animé par la DILA, est le résultat d'un travail de concertation et de co-construction très apprécié par les membres du Forum. C'est en effet une remarquable opportunité d'échanges avec les homologues européens de la diffusion de l'information légale. Le Forum dispose d'une influence réelle auprès des instances européennes, comme en témoigne l'exemple du projet d'identifiant ELI qui est né au sein du Forum pour être ensuite reconnu et approuvé par le Conseil européen.

Sa réunion annuelle permet au pays organisateur d'orienter les débats du Forum autour des sujets qu'il juge importants, de même que de promouvoir le modèle national de l'information légale, sa modernité ainsi que ses projets pour l'avenir. La France a notamment mis en avant les réflexions autour de l'intelligence artificielle, la réduction de l'impact environnemental de l'information régalienne et la protection des données personnelles. Une édition riche, accompagnée d'interventions de spécialistes et de démonstrations commentées qui ont ravi les participants.

La DILA assurera en 2025 l'animation de la poursuite des travaux initiés, des séances de travail européennes pour préparer la prochaine édition du Forum qui se tiendra en Belgique.



International

La DILA exporte son expertise

La DILA a une tradition d'accueil et reçoit régulièrement des délégations internationales pour présenter ses missions et activités, valoriser son savoir-faire en matière de production et de diffusion d'informations légales et administratives.

2024 fut particulièrement riche avec l'accueil de nouvelles délégations ou la poursuite des échanges précédemment engagés avec d'autres pays :



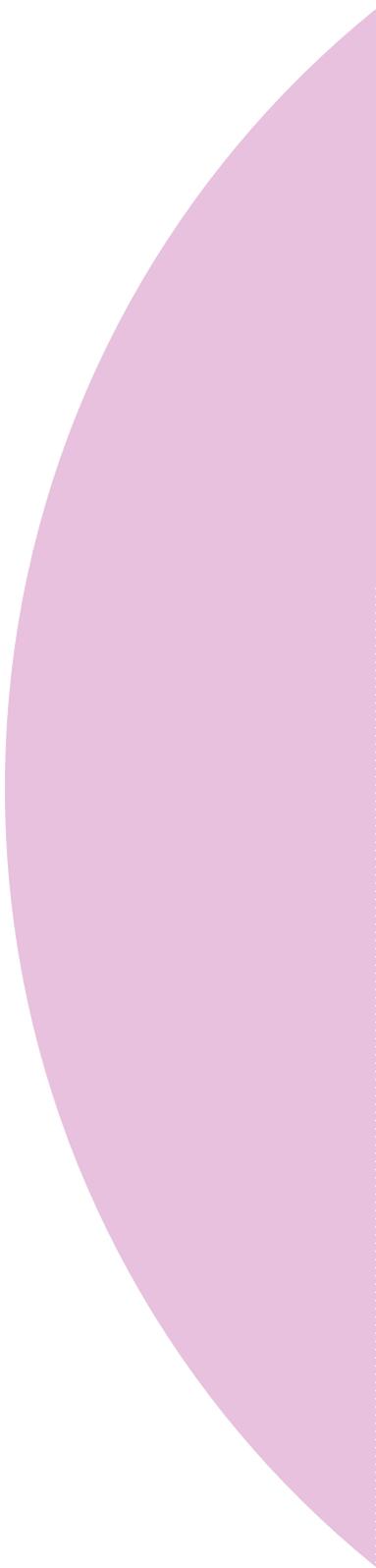
- L'expertise *Service-public.fr* s'est ainsi exportée au **Vietnam** : du 22 au 26 janvier 2024, trois agents ont participé, à Hanoï, à une série d'ateliers portant sur la simplification des démarches administratives. Cette semaine de partage d'expérience autour du site officiel de l'administration française a clos un programme de cinq années de fructueuse collaboration entre nos deux pays, organisée par Expertise France.



- Le **Maroc** et le **Japon** en octobre 2024 sont venus tour à tour pour échanger sur la chaîne régaliennne et le programme NOPN, pour réaliser une démonstration de l'outil Édile ou pour partager l'expérience de la DILA dans le domaine de la dématérialisation du Journal officiel et des évolutions technologiques sur Légifrance.



- La **Tunisie** et la **Libye** en décembre 2024 via le réseau Expertise France pour échanger sur les grands principes de la communication aux usagers en matière d'information administrative et citoyenne.



**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* à destination des particuliers et professionnels, et son écosystème (gestion de la relation usagers par téléphone, messagerie et sur les réseaux sociaux).



Service-public.fr

Pour un accès simple et clair à l'information et aux démarches administratives

Une audience en croissance et des contenus en amélioration constante

En 2024, l'audience du site *Service-public.fr* atteint 675 millions de visites (dont 47 millions de visites pour son volet professionnel *Entreprendre.service-public.fr*), soit plus de 1,8 million de visites en moyenne chaque jour et une progression de 11,5 %.

Service-public.fr a renforcé ses canaux de diffusion, avec une lettre hebdomadaire qui a atteint 1,3 million d'abonnés, et a développé ses réseaux sociaux (*LinkedIn* et *Instagram*). L'annuaire de l'administration française se renforce via l'API (mise en ligne fin 2023) qui a regroupé près de 19 millions de requêtes en 2024.

Le passage des fiches au format de fiche simplifiée (langage clair, infographie simplifiée, accès à l'aide...) est finalisé. Trois nouveaux parcours pas à pas autour de moments de vie concernant les Français de l'étranger (Comment faire si Je pars, Je vis et Je reviens de l'étranger) ont été élaborés, en s'appuyant toujours sur une personnalisation des contenus et une approche globale de la situation de l'utilisateur. Une nouvelle rubrique Aides a également été mise en ligne pour lister l'ensemble des dispositifs nationaux d'aides financières accessibles pour une situation de vie. L'offre du site continue donc de s'étoffer pour répondre de manière toujours plus complète aux besoins des usagers.

LES CHIFFRES

675 millions de visites
9 millions de dossiers
transmis pour instruction
(démarches en ligne
Service-public.fr)

195 286 messages d'usagers traités
238 461 appels téléphoniques
traités **dont 91 077** via le
service de rappel téléphonique

97 967 abonnés Facebook

85 059 abonnés sur X

5 577 abonnés sur LinkedIn

10 920 abonnés sur Instagram

2 920 **fiches** d'information

145 **simulateurs**

310 **lettres administratives**
type

630 **démarches** en ligne

871 **formulaires**

79 569 **organismes** locaux et
nationaux référencés *

* (à noter l'ajout en 2024 de 3 311 Polices municipales et l'intégration de nouveaux services de la Justice, les pôles spécialisés en matière de violences intrafamiliales des cours d'appel et des tribunaux judiciaires).

Un opérateur national de démarches administratives

La DILA opère pour ses partenaires, des démarches en ligne de premier ordre comme par exemple, la demande 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 2024, plus de 9 millions de dossiers ont été transmis pour instruction dans le cadre des démarches en ligne, soit plus de 6,6 millions de démarches effectuées par des particuliers, hors demandes d'inscription sur les listes électorales qui ont connu une activité importante avec les européennes et les législatives.

Service-public.fr au soutien des aidants administratifs

Les équipes de *Service-public.fr* accompagnent les aidants administratifs (agents France Services, secrétaires de mairie...) dans leurs missions auprès des usagers en difficulté dans leurs démarches administratives. L'objectif est de leur permettre de mieux appréhender les services délivrés, et modèles proposés par *Service-public.fr*, lorsqu'ils renseignent les usagers.

À cette fin, un premier webinar a été proposé aux agents France Services en octobre 2024 pour les aider à améliorer leur utilisation du site : plus de 150 participants ont participé à cette session, appréciant les échanges avec les équipes.

Il constitue la première brique d'un cycle de présentation et de démonstration qui sera intégrée dans la plateforme Mentor.



WEBINAIRE

Comment Service-Public.fr
peut vous aider au quotidien



Ce webinar est organisé par la DILA
(Direction de l'information légale et administrative)

Élections européennes et législatives

Service-public.fr diffuse à la fois une information généraliste, pratique et pédagogique sur les élections elles-mêmes (dates, vote, listes électorales, procuration, accès au bureau de vote... et propose un accompagnement sur les démarches en ligne de vérification et d'inscription sur les listes, démarches opérées par la DILA.

Les fiches Vos droits et les brèves d'actualités sont rédigées dans un langage clair et accessible, parfois complétées de vidéos, d'infographies pour s'adapter aux différents canaux de diffusion ou aux différents publics. L'objectif est de s'adresser au plus grand nombre et de couvrir les interrogations du quotidien sur le sujet de l'élection.

Ainsi, en 2024, 2,1 millions de demandes d'inscription sur les listes électorales ont été réalisées (la démarche d'inscription a généré plus de 400 000 dossiers notamment à l'occasion des élections législatives). L'interrogation de sa situation électorale a atteint un pic d'utilisation lors du week-end électoral du 30 juillet avec un total de plus de 800 000 interrogations. Les fiches liées aux élections ont été fortement consultées (plus de 4 millions de visites en juin sur la fiche relative au vote par procuration et près de 870 000 visites sur celle portant sur le déroulement du scrutin).

Le site a continué à répondre au besoin de simplification administrative en mettant en ligne, le 1^{er} mars, la démarche de renouvellement de passeport à l'étranger dans le cadre d'une expérimentation avec le MEAE (ministère de l'Europe et des Affaires étrangères), l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés, devenue France Titres) et la DGFIP (direction générale des finances publiques), proposée dans un premier temps aux Français résidant au Canada ou au Portugal. Celle-ci leur a permis de ne plus avoir besoin de se déplacer en consulat pour renouveler leur passeport. Une évaluation a été pilotée par l'inspection générale pour décider des suites à donner à l'expérimentation. En outre, le passage des démarches au système de design de l'État est en cours et va se poursuivre en 2025.

Service-public.fr a poursuivi également le développement du service d'interrogation du système d'information des fourrières (initié en 2023) : il permet d'identifier la fourrière dans laquelle viendrait à se trouver un véhicule et d'obtenir le dossier d'enlèvement. Le téléservice d'interrogation des fourrières a généré 267 900 interrogations par le téléservice de recherche de véhicules (pour 566 501 mises en fourrière référencées).

Près de 25 % des véhicules enlevés ont pu être retrouvés par leur propriétaire *via* ce canal. Il sera possible à un usager dès 2025 d'obtenir une mainlevée en ligne afin de récupérer son véhicule.

Un autre service a été renforcé en 2024 : le rendez-vous police qui permet de prendre rendez-vous en ligne en commissariat. Ce nouveau service contribue non seulement à simplifier les démarches des usagers, mais aussi à améliorer la productivité de l'administration. 285 359 créneaux de rendez-vous ont été ainsi proposés en 2024 par l'intermédiaire du rendez-vous police pour près de 110 000 rendez-vous réservés par les usagers, évitant autant de déplacements inutiles des usagers en commissariat et libérant les agents de ces tâches.

Ainsi en 2024, le temps d'attente médian en commissariat pour l'accueil sur RDV était de 5 minutes. 47 % des usagers ont été pris en charge en moins de 5 minutes, 25 % entre 5 et 15 minutes et 28 % en plus de 15 minutes. Sur la même période, le temps d'attente moyen en commissariat pour l'accueil sans RDV était de 51 minutes. 40 % des usagers ont été pris en charge en moins de 15 minutes, 28 % entre 15 et 40 minutes et 31 % en plus de 40 minutes.

SERVICE-PUBLIC.FR : BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2024

L'édition 2024 du baromètre* de satisfaction de *Service-public.fr* a tenu ses promesses : plus de 3 300 répondants, des milliers de verbatims et avis formulés, et des informations précieuses sur les besoins et profils des visiteurs du site.

Près de 8 visiteurs sur 10 satisfaits, et plus d'un sur deux très satisfaits

La part des visiteurs satisfaits augmente cette année pour atteindre 79,5 %. Ils sont même 51,4 % à se déclarer très satisfaits (taux record). Les proportions d'usagers considérant les informations claires et très claires sont du même ordre, tandis que le taux de confiance s'établit même à 85,5 %, et à 88 % pour ceux indiquant trouver facilement les informations recherchées.

Un site qui répond à des besoins multiples et non exclusifs les uns des autres

Plus de 9 visiteurs sur 10 consultent le site pour des raisons personnelles, mais un peu plus d'un quart l'ont déjà consulté pour renseigner un proche et 14,5 % s'en sont déjà servi pour renseigner une personne (usager, client...) dans un cadre professionnel. Ils viennent surtout pour trouver des informations pratiques sur les droits et démarches (65 % des citations), des coordonnées (53,6 %), vérifier une information ou une source juridique (36,4 %), trouver des formulaires ou modèles de lettres, faire des démarches en ligne (36 %), ou encore poser une question (près de 31%).

Une diversité de profils, mais une majorité de seniors et de diplômés du supérieur

Le cœur des répondants demeure les 25-64 ans (55,1 %) mais la part des 65 ans et plus croît (près de 4 sur 10). Les moins de 25 ans restent peu nombreux (moins de 5 %). Une majorité des usagers est diplômée du supérieur (près de 55 % ont au moins un bac+2), mais la part des peu ou pas diplômés augmente légèrement. Côté secteurs d'emploi, près de 6 répondants sur 10 travaillent dans le privé, 34 % dans le public et environ 8 % dans l'associatif. Enfin, l'enquête révèle que 63 % des usagers habitent dans des communes de moins de 50 000 habitants (avec près de 28 % de communes de 5 000 habitants ou moins).

Des pistes pour un site toujours mieux adapté aux besoins des usagers

Quand les usagers n'ont pas trouvé l'information recherchée sur le site, ils citent surtout un besoin de davantage de personnalisation, d'une meilleure navigation, notamment pour trouver plus rapidement les formulaires. Ils suggèrent davantage de schémas, de modèles personnalisables, une assistance technique pour les démarches, avec un suivi de dossiers. Enfin, des demandes pour des publics spécifiques se sont particulièrement exprimées cette année, comme celles liées au handicap, aux Français à l'étranger, aux aidants familiaux, aux associations.

** Formulaire proposé sur toutes les pages du site, entre le 19 novembre et le 30 décembre 2024.*





Ateliers « Expérience utilisateur » avec l'IRA de Metz

Avec l'objectif de mieux faire connaître les ressources de la DILA, une coopération a été lancée avec les Instituts régionaux d'administration (IRA) de Nantes et de Metz.

Les équipes de la DILA sont allées, en juin 2024, expliquer aux élèves-attachés la méthode de conception centrée sur l'utilisateur qui est utilisée par *Service-public.fr*.

La formation par les équipes de la DILA a été suivie d'un atelier de design au cours duquel un groupe de futurs attachés d'administration de l'État a pu travailler concrètement sur la façon de cartographier l'expérience des usagers.

Les premiers retours ont été très positifs : les élèves ont apprécié la présentation générale et les participants de l'atelier se sont prêtés très positivement au jeu. Quant aux équipes, il était enrichissant pour elles d'aller à la rencontre de ces futurs fonctionnaires.

Une nouvelle séquence sera programmée pour la prochaine promotion qui fera sa rentrée en janvier 2025. Une action similaire doit également être reconduite auprès de l'IRA de Nantes.

Une stratégie partenariale dynamique

L'ouverture vers les partenaires et la structuration des relations avec les principaux ministères et services publics prend différentes formes. Les partenariats avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et la direction interministérielle du numérique (DINUM) ont été très actifs, que ce soit pour la poursuite de la personnalisation de l'information sur *Service-public.fr* autour des moments de vie, ou encore l'amélioration de la présentation des aides financières et les travaux sur les simulateurs d'aides.

Les coopérations se sont aussi poursuivies avec plusieurs ministères et opérateurs : le programme *France Services* et l'Incubateur des territoires de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS ou France Titres), la délégation à la sécurité routière du ministère de l'Intérieur, la délégation à l'information et à la communication du ministère de la Justice, la direction générale du travail sur le code du travail numérique, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, les instituts régionaux d'administration (IRA) de Metz et Nantes...



Réunion équipe DILA - France Services.

Entreprendre.service-public.fr

Pour simplifier la vie administrative des entrepreneurs et des créateurs d'entreprise

Une offre étoffée et coconstruite avec les professionnels

La version de *Service-public.fr* à destination des entrepreneurs, patrons de TPE/PME et créateurs d'entreprise, compte 47 millions de visites en 2024, soit 54 % de plus qu'en 2022, année de sa création. Le site s'inscrit dans le plan de simplification des services en ligne dédiés aux professionnels.

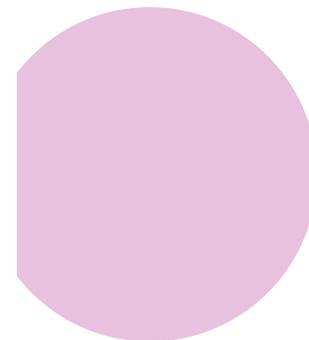
En 2024, le site s'est enrichi de nouveaux contenus pratiques et concrets pour :

- **candidater à un marché public** : le site guide les TPE et PME pas à pas (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...);
- **s'informer sur les nouvelles mesures liées à l'environnement** : un dossier a été mis en ligne en février 2024 avec des fiches sur les déchets, le bâtiment, les transports, les installations classées pour la protection de l'environnement, la responsabilité sociétale des entreprises, etc. Le dossier s'est ensuite enrichi tout au long de l'année avec des fiches sur les interdictions liées à la distribution de publicités, les fontaines d'eau potable dans les établissements recevant du public, le bonus écologique pour les véhicules, le vélo et la prime à la conversion, le reporting de durabilité.
- **connaître les aides en cas de difficultés financières** : ce dossier guide les entreprises en difficulté pour repérer graduellement les signaux d'alerte, mettre en place les bonnes mesures ad'hoc et trouver un accompagnement

pertinent. Sa mise en ligne le 28 novembre 2024 a été mise en valeur lors de la 3^e édition des Assises du Rebond qui ont réuni les principaux acteurs de l'écosystème du rebond entrepreneurial au ministère de l'économie et des finances.

Les professionnels ont été associés au développement des services proposés à travers des campagnes de tests et la collaboration avec le service Place des Entreprises pour identifier les problématiques émergentes et prioriser les thématiques sur lesquelles il faut mettre l'accent. Ainsi, pour répondre à la demande de personnalisation plus forte et à la suite de tests usagers, une nouvelle étape a été franchie, consistant à filtrer l'information selon la forme juridique de l'entreprise (micro-entrepreneur, entrepreneur individuel ou société), à compter d'août 2024. La page d'accueil a également évolué en novembre 2024 en tenant compte de retours usagers, pour faciliter l'accès aux contenus du site.

En 2025, des kits de démarrage seront mis en ligne pour faciliter les « premières fois » des entrepreneurs : 1^{ère} embauche, 1^{ère} déclaration d'impôts, 1^{ère} facture... Ils offriront des modèles de document (statuts, contrats de travail, contrats de clause...) et des accès aux aides appropriées. Autre nouveauté à venir, *Entreprendre.service-public.fr* débutera l'intégration des informations sectorielles « Professions réglementées » pour donner un accès unique à des contenus aujourd'hui dispersés entre plusieurs sites. Enfin, des « tags » cliquables permettront également de croiser la forme juridique de l'entreprise avec une thématique administrative et un format (simulateur, modèle de document, fiche, brève d'actualité...).





A l'écoute des professionnels

LE BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2024 D'ENTREPRENDRE

84 % des usagers sont satisfaits de leur expérience sur le site

La part des usagers satisfaits a progressé de 7 points pour atteindre 84,1 % et même de plus de 15 points chez les très satisfaits (49,1 %). Plus que jamais, les voyants sont aussi au vert au niveau de la confiance (88,1 %, +7,2 points), de l'appréciation sur la clarté des informations (82,8 %, +9 points) et de la facilité à trouver l'information (91,5 %, soit +3,6 points). Du côté des indicateurs de "recommandation", le NPS (Net Promoteur Score) n'a jamais été aussi élevé (35,4 soit +234 %), tout comme le taux de promoteurs du site (56,2 %, soit +14,6 points).

78 % des usagers y cherchent des informations administratives

Près de 7 répondants sur 10 se connectent au moins une fois par mois, et même 1 sur 4 au moins une fois par semaine. Les raisons de se connecter sont multiples, mais près de 8 sur 10 citent la recherche d'informations, et près de 4 sur 10 le besoin de réaliser une démarche en ligne ou de trouver un modèle de document ou un formulaire administratif. A noter, en progression : près d'1 sur 4 cite aussi le besoin de suivre l'actualité du monde de l'entreprise et la recherche de coordonnées.

42,6 % de micro-entreprises et TPE

Les profils et types d'entreprises qui consultent le site sont variés, mais des tendances se dégagent. Ainsi, les fondateurs sont les plus

nombreux (26 % à eux seuls). Les usagers sont majoritairement des hommes (53 %), de 50 ans ou plus (près de 66 %) et diplômés du supérieur (64 %), même si la part des "peu diplômés" (bac ou infra bac) augmente cette année. 42,6 % des répondants sont dans des micro-entreprises, 11 % dans des PME, environ 5 % dans des grandes entreprises et 4 % dans des ETI. A noter, 39,5 % des entreprises représentées ont été créées il y a moins de 5 ans et près de 20 % étaient en cours de création au moment de l'enquête. Enfin, 63,5 % déclarent avoir déjà utilisé le site pour leur entreprise (qu'ils en soient les fondateurs, dirigeants ou salariés), 36 % pour renseigner un proche et 20,5 % déclarent l'utiliser pour renseigner un usager dans un cadre professionnel.

Des pistes pour un site toujours plus adapté aux besoins des usagers

Quand les usagers n'ont pas trouvé l'information recherchée lors de la visite du site, ils citent surtout un besoin de davantage de personnalisation, d'une meilleure navigation, notamment pour trouver plus rapidement les références juridiques et les formulaires dans le cadre de démarches, et enfin le besoin d'un moteur de recherche plus efficace. Des demandes que les équipes étudient en détail pour faire évoluer le site et améliorer l'expérience de tous les utilisateurs.

** Formulaire proposé sur toutes les pages du site, entre le 19 novembre et le 30 décembre 2024.*

Un site au centre de l'écosystème administratif professionnel

Interministériel, transverse et d'envergure nationale, le site a tissé des liens plus étroits avec les ministères et leurs directions. Le plan stratégique 2024 prévoyait de renforcer les liens avec les autres administrations pour favoriser le développement du site et de son offre de services. De façon pragmatique et opérationnelle, il s'agit d'appuyer les équipes pour nouer des contacts, structurer ou fluidifier des échanges, approfondir des relations et susciter des partages d'expérience... Chaque partenariat éditorial a fait l'objet d'un travail de rationalisation de l'information administrative à destination des entreprises.

Pour exemple, la collaboration avec le Sircom du ministère de l'économie et des finances a permis d'harmoniser, de rationaliser et de mieux répartir l'information entre *Entreprendre.service-public.fr* et *economie.gouv.fr/entreprises*. Le partenariat a abouti à la co-construction d'une lettre d'actualité commune, diffusée pour la première fois en janvier 2024. Ainsi, 48 lettres combinant contenus administratifs et pratiques du site *Entreprendre.service-public.fr* et informations de Bercy Infos entreprises ont été adressées aux 800 000 abonnés en 2024. Une campagne a été mise en œuvre sur *Entreprendre.service-public.fr* et *economie.gouv.fr* pour assurer le recrutement de nouveaux abonnés avec succès.

Un travail de rationalisation a également été initié avec la DGCCRF (direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes), tandis que s'est effectué le rapprochement avec le service Place des entreprises devenu en mai 2024 *Conseillers-entreprises.service-public.fr*. Cette première intégration d'un service extérieur de la DILA à *Service-public.fr* permet de rapprocher encore davantage le site dédié aux entrepreneurs de cette offre d'accompagnement personnalisé et gratuit, à partir d'une sollicitation unique à laquelle ils reçoivent une réponse dans les 5 jours.

ENTREPRENDRE-
SERVICE-PUBLIC.FR
EN CHIFFRES

607 fiches
d'information

68 simulateurs

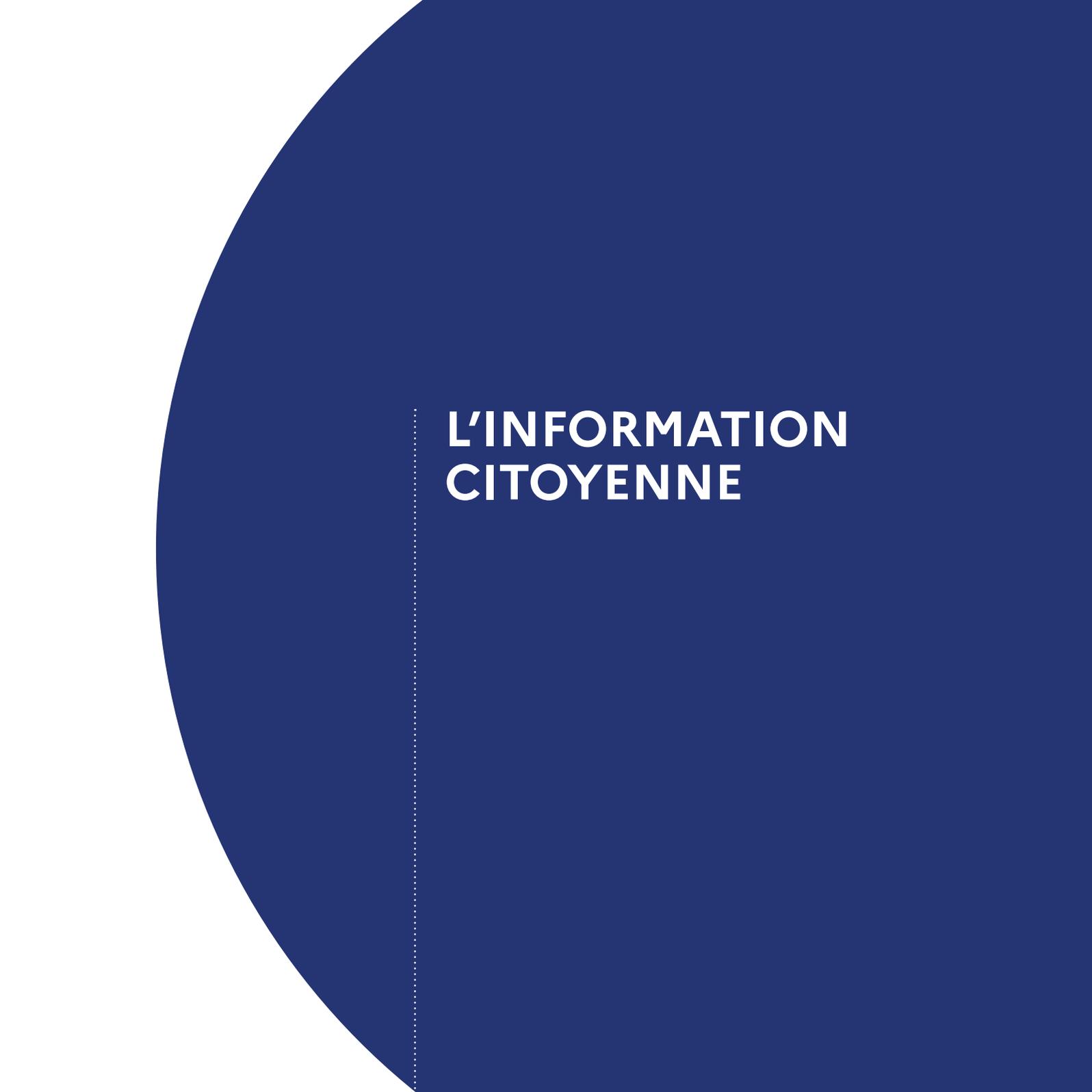
103 modèles de lettre

415 démarches
en ligne

1046 formulaires

5 577 abonnés
sur LinkedIn





**L'INFORMATION
CITOYENNE**



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 l'activité d'imprimeur.

Vie-publique.fr

Une mission d'accompagnement des citoyens et des acteurs publics dans leur compréhension du fonctionnement de l'État et des politiques publiques.

Élections 2024 : un temps fort pour le site

Les élections européennes, la dissolution de l'Assemblée nationale et les élections législatives qui en ont résulté, ont contribué à nourrir l'audience du site avec plus de 29 millions de visites en 2024. A chaque étape électorale de la vie politique française, le site a connu des pics d'audience. Élections européennes, législatives, motion de censure : ces différents évènements

ont été éclairés à l'aide d'articles factuels et contextualisés, permettant à chacun de comprendre les ressorts de l'actualité. Le bilan de l'audience 2024 du site atteste d'un taux de pénétration accru au sein de la sphère publique, des professionnels, des agents publics mais aussi des journalistes et des citoyens.

Le top 5 des sujets les plus populaires du site révèlent de nombreuses recherches sur l'actualité politique : les résultats des législatives et la

Jeune et citoyen

Le guide de mes premières démarches

Jeune et citoyen est un guide pratique conçu avec une approche adaptée au public des 15-25 ans : écriture simplifiée, style direct, maquette dynamique, rubriques variées, QRcode. Ce projet élaboré en 2023 dans une première phase sous l'appellation Passeport citoyen, avait fait l'objet de deux expérimentations réussies avec le réseau Info-jeunes et la Délégation générale au service national universel (DGSNU), qui en a acquis 100 000 exemplaires pour ses séjours de cohésion.

L'ouvrage est conçu en 10 thèmes et 40 sujets pour accompagner les 15-25 ans dans les premiers pas de la vie citoyenne, scolaire, professionnelle. « Jeune et citoyen » rassemble tout ce qu'un jeune doit savoir pour bien démarrer dans la vie. Il répond à des questions centrales pour devenir autonome : mes premières démarches, comment financer mes études, quelles sont les aides au logement, à quoi sert l'assurance maladie, comment voter, comment lire ma première fiche de paie, comment payer mes impôts...

L'ouvrage apporte des réponses aux difficultés rencontrées par les jeunes pour lutter contre les discriminations, faire face au harcèlement sur les réseaux sociaux, s'engager face aux défis environnementaux...

Le guide a bénéficié d'une couverture importante dans les médias et reçu un bon accueil des premiers concernés : des opérations de communication presse ont été mises en œuvre, générant en octobre, près d'une trentaine de retombées presse (dont l'AFP, 20 minutes, le Figaro étudiant, France Bleu et France 3, Europe 1, Notre



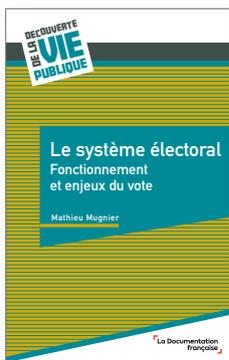
Temps, L'essentiel du Sup, La dépêche du midi, Le courrier picard,...) et par le biais de relations institutionnelles, des publications sur les sites institutionnels incontournables notamment celui du Ministère des sports de la jeunesse et de la vie associative. L'Etudiant.fr, média référent d'informations et de services gratuits autour de l'éducation et de l'orientation pour les jeunes de 12 à 25 ans, a organisé à cet effet un jeu concours du 12 novembre au 12 décembre, « Gagnez votre guide pour bien démarrer dans la vie active », avec des ouvrages de « Jeune et citoyen » à gagner.

Un extrait a été imprimé pour être distribué lors de plusieurs événements également : le Congrès des maires, le forum annuel des communicants publics territoriaux, la journée du livre d'économie à Bercy rassemblant 400 lycéens.

En parallèle, des séries de vidéos, publiées sur les réseaux sociaux et le site Vie-publique.fr et Service-public.fr, ont été conçues pour valoriser l'ouvrage et son contenu.

La Documentation française

Des publications au cœur de l'actualité et des enjeux de société



Les éditions La Documentation française publient des ouvrages, rapports et revues, pour leur compte propre (CP) ou pour le compte de tiers-administrations partenaires (CT). Le débat public et la compréhension des politiques publiques sont nourris entre autres, par l'activité éditoriale des institutions et des organismes publics. Le conseil stratégique éditorial de *La Documentation française* (direction, rédacteurs en chef et éditeurs, chercheurs et représentants d'institutions partenaires des grands corps de l'État) s'est tenu à deux reprises en 2024. Il participe à l'élaboration de la programmation, près de 24 mois en amont. Son expertise et ses recommandations éditoriales confortent l'éditeur public de référence, dans une sélection rigoureuse de sujets utiles à la compréhension des grands enjeux du monde contemporain.

L'élargissement de la diffusion, grâce au partenariat noué avec Cairn.info (plateforme de référence pour les publications scientifiques francophones), marque une avancée dans la mise à disposition des productions de La Documentation française, depuis le mois de février 2024 avec une centaine d'ouvrages et 64 numéros des revues Cahiers français (CF) et Questions internationales (QI) disponibles. Cette première année est très prometteuse : plus de 45 000 articles consultés (23 267 pour CF et 22 052 pour QI) et près de 73 000 chapitres pour les ouvrages (72 935).

L'année 2024 a été marquée par des titres au succès médiatique ou commercial :

- *L'intelligence artificielle, les coulisses du renseignement et les défis de la démocratie* ont été porteurs pour Cahiers français ; le numéro double de Questions internationales sur *la gangstérisation du monde* a rencontré un grand succès ;

- L'édition de nouveaux titres au sein des collections phares : Doc en poche (Parlons justice en 30 questions, l'intelligence artificielle en 30 questions...), Découverte de la vie publique (Le système électoral, Protection sociale...), Formation Administration Concours (La GRH dans la fonction publique, Préparer les concours européens...) ont été également porteurs.

En complément, la relance du partenariat avec l'Institut national du service public (INSP) (nouvelle convention, relance d'une nouvelle formule de la revue *Revue française d'administration publique* (RFAP), lancement d'une nouvelle collection « recherches ») ou encore le succès du Guide des politiques territoriales de A à Z lancé en partenariat avec le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) ont été de bonnes opportunités pour *La Documentation française*. Enfin, un nouvel outil de gestion du catalogue et des droits d'auteur a été mis en œuvre en février 2025. Développé dans une technologie NoCode, cet outil remplace l'outil précédent devenu obsolète et ne permettant pas la gestion des droits d'auteur. Ergonomique, souple et développant une importante puissance de calcul, ce nouvel outil a rapidement été pris en main par les équipes.

Le bilan des éditions

Le chiffre d'affaires de *La Documentation française* s'est élevé à 1,05 M€ HT en 2024. Si l'arrêt depuis 2022 de l'édition des ouvrages du CIGPC (Centre interdépartemental de gestion de la petite couronne) pèse encore négativement sur le chiffre d'affaires, les collections traditionnelles se maintiennent. 2024 est même une année record pour les ventes de Cahiers français tous canaux confondus, avec + 26 % en librairie et + 62 % en kiosques sur les 5 premiers numéros de l'année.



● Revues et collections

Cahiers français

- Logement : un état des lieux, n° 437
- Le sport dans la société n° 438
- Les défis de la démocratie n° 439
- Les coulisses du renseignement n° 440
- Intelligence artificielle : quel progrès ? n° 441
- La dette, jusqu'où ? n° 442

Questions internationales

- Les deux Corées n° 123
- Les Etats-Unis : le ressac de la puissance n° 124
- La gangstérisation du monde n° 125-126
- Allemagne : changement d'époque n° 127
- Armes nucléaires : le retour de la menace n° 128

Doc en Poche

Série « Entrée dans l'actu »

- France 2024, les données clés
- Parlons justice en 30 questions
- Parlons budget en 30 questions
- Parlons banque en 30 questions
- L'intelligence artificielle en 30 questions

Série « Place au débat »

- Comment défendre les libertés publiques ?

Hors collection

- Jeune et citoyen édition 2025
- Les politiques de l'Union européenne
- Constitution française du 4 octobre 1958 édition mise à jour

Découverte de la vie publique

- Les collectivités territoriales et la décentralisation
- Finances locales
- Le système électoral - Fonctionnement et enjeux du vote
- Droit des libertés fondamentales
- La protection sociale

FAC

- L'Europe aux concours
- Les concours des ingénieurs et techniciens de recherche et de formation (ITRF) et des ingénieurs, techniciens et administratifs (ITA)
- La gestion des ressources humaines
- Préparer les concours européens



Pour les administrations partenaires (CT), 41 titres ont été produits au format papier - 29 ouvrages en édition complète et 12 en reproduction - et 50 en format numérique (PDF et Epub)

En 2024, la baisse de production papier en compte de tiers s'est poursuivie et s'explique par la trêve olympique et la rationalisation des publications pour compte de tiers entreprise dans le cadre du plan stratégique 2024.



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

- La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, année 2023

● Conseil d'État

Étude :

- La souveraineté « Étude annuelle du Conseil d'État 2024 »

● Collection « Droits et Débats » :

- La transition énergétique ? (n° 40)





- Pour un usager acteur dans le domaine sanitaire et social (n° 41)
- De la régulation à la compliance : quel rôle pour le juge ? (n° 42)
- 60 ans d'exécution des décisions du juge administratif (n° 43)
- La norme, frein ou moteur pour le logement ? (n° 44)

● Rapport d'activité 2023

● Comité d'histoire du Conseil d'État

Collection « Histoire et mémoire »

- Conférences Vincent Wright et colloque « Léon Blum, homme d'État et de lettres, juriste et socialiste réformateur »

● Conseil supérieur de la magistrature (CSM)

- Rapport d'activité 2023 du Conseil supérieur de la magistrature

Cour des comptes

- Arrêts, jugements et avis des juridictions financières 2023

Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques

- Rapport d'activité 2023

Comité d'histoire de la Cour des comptes

- La Cour des comptes et la guerre d'Algérie

Cour de cassation

- Rapport annuel 2023 de la Cour de cassation
- Recueil des études 2024 de la Cour de cassation



Commission supérieure de codification

- Rapport annuel 2023



● Ministère de la culture et de la communication

Collection « Musées-Mondes » :

- Musées d'ethnographie et temps présent(s)
- Les minorités au musée

Comité d'histoire du ministère de la Culture et de la communication

Collection « Mémoloi » :

- 1941. Genèse et développements d'une loi sur l'archéologie

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

Revue française des affaires sociales (RFAS)

- n° 4 2023 Financement et fonctionnement du monde associatif ;
- n°1 2024 Risques et injustices socio-environnementaux. Savoir, expertises et actions publiques ;
- n° 2 2024 Ce que l'art et la culture font aux organisations de santé ;
- n°3 2024 Migrations et santé : faire face au soin entravé. Contraintes, expériences, mobilisations ;

- **Direction générale de l'administration et de la Fonction publique (DGAFP)**

- Rapport annuel 2023
- Rapport annuel 2024

- **Direction du management de l'administration territoriale et de l'encadrement supérieur (DMATES)**

- Guide du bureau de vote

- **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**

- Rapport du groupe d'experts sur la consommation durable et équitable

- **Direction générale de la santé**

- Rapport d'activité 2022



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

Collection Histoire de la justice

- Histoire et métamorphoses de l'infamie

- **Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)**

- Guide des politiques territoriales de A à Z

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

Revue Les Cahiers de la sécurité et de la justice

- n° 59 « La sécurité au féminin Briser le plafond de verre »

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

- L'année de la défense nationale 2025
- Ruptures stratégiques – Quels enjeux pour la France et pour l'Europe ?

- **Institut national du service public (INSP)**

Revue française d'administration publique (RFAP)

- n° 185 État et sécurité intérieure
- n° 186 La régulation entre intérêt public et intérêts privés

Collection « recherches »

- La responsabilité financière des gestionnaires publics

Collection « Cahiers pour une histoire de l'ENA »

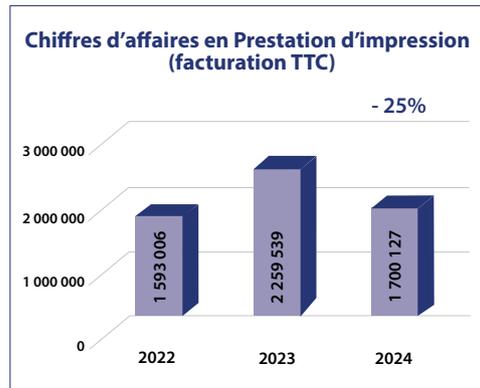
- Promotion « Dix-huit juin »



L'imprimerie

Bilan et résultats

Le chiffre d'affaires est resté stable en 2024, hors recettes exceptionnelles de 2023. La politique commerciale permet de conserver le même niveau de chiffre d'affaires pour un nombre de pages tirées en baisse (-10%).



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

L'impression offset et numérique

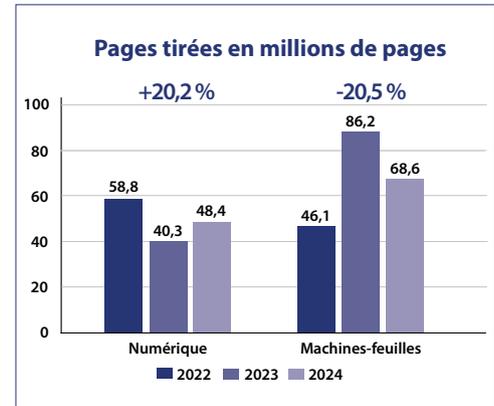
La DILA imprime selon deux processus, offset ou numérique, chacun répondant à des besoins spécifiques, en particulier en termes de tirage.

Le nombre de pages imprimées en 2024 est en baisse de 10 % conformément aux objectifs, en phase avec la baisse des effectifs prévue.

L'impression numérique est en progression de 20 %, du fait du transfert de *Questions Internationales* et *Cahiers Français* sur ce

processus. L'activité sur les machines feuilles a, quant à elle, baissé de 20%. La volumétrie a été adaptée aux capacités de production des ateliers. La mutualisation des activités impression et finition ont permis de maintenir le processus offset à ces niveaux.

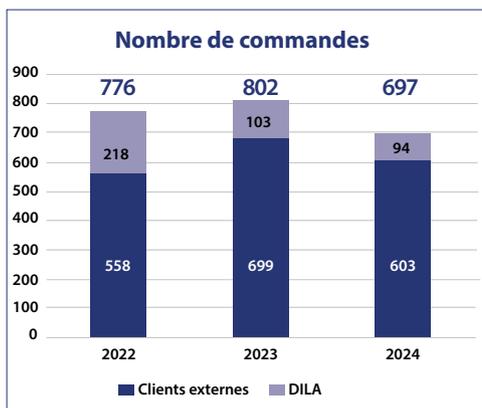
Une activité majoritairement tournée sur l'externe



Les cinq premiers clients avec les plus forts tirages sont :

- Délégation à l'information et à la communication de la défense
- Centre d'information et de documentation jeunesse
- Délégation à la sécurité routière
- Cour des comptes
- Délégation à l'Information et à la Communication du ministère des solidarités et de la santé

Les clients historiques ont poursuivi les partenariats d'impression. Une nouvelle convention avec la délégation à l'information et à la communication de la défense a notamment été signée pour le passage d'Air Actuel en dos carré collé.



Les objectifs RSE

Les résultats pour 2024 s'agissant de la maîtrise de la gâche papier sont remarquables et dépassent les résultats 2023, avec seulement huit tonnes de gâche papier sur 508 tonnes utilisées, soit 1,6 %. Les démarches de labellisation Imprim'vert et PEFC ont été reconduites. Le plan de transformation de la flotte de véhicules pour les livraisons se poursuit. L'objectif est de passer de 6 à 4 véhicules et de privilégier les véhicules à faible émission de carbone.

Des investissements pour l'avenir

Les investissements réalisés en 2024 ont notamment porté sur l'optimisation du processus de commande et de pilotage de la production avec le déploiement du module de planification adossé à la gestion de la production assistée par ordinateur (GPAO), le déploiement d'un nouveau flux pré-presses et la mise en production de la validation en ligne du bon à tirer, adossée à ce nouveau flux.

La location-acquisition d'une nouvelle imprimante numérique a également permis d'améliorer l'impression des petits volumes.

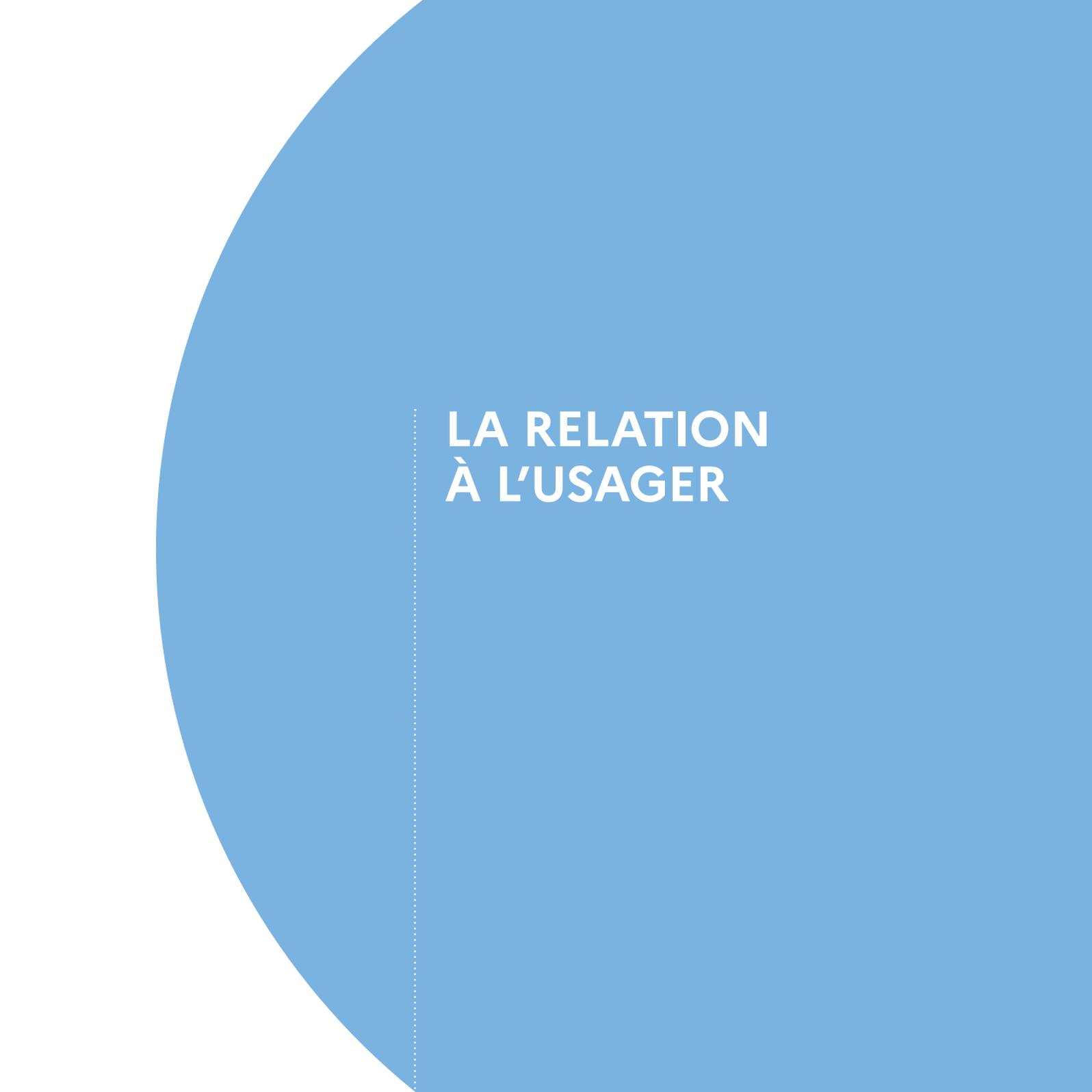
LA MONTÉE EN PUISSANCE DU RÉSEAU INTERMINISTÉRIEL D'IMPRESSION DE L'ÉTAT

Le réseau R2IE regroupe les principaux centres d'impression et de reproduction de l'État exploités en régie. L'objet de cette mise en réseau 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 la complémentarité des services proposés par les différents services producteurs, de prix attractifs et d'une simplicité d'utilisation, l'État pouvant se servir de ses moyens d'impression interne sans procédure de marché public.

Les échanges avec le R2IE ont connu une nette augmentation en 2024 : près de 500 000 € ont été facturés pour plus d'un millier de commandes. Ce bon résultat a été communiqué aux responsables des centres d'impression et aux responsables des achats conviés le 20 novembre, en évoquant également les résultats du marché interministériel attribué à un imprimeur privé (à destination des services centraux et régionaux). Un avenant à la convention R2IE a été signé pour intégrer d'autres acteurs publics comme la CNIL ou l'Autorité nationale des jeux (ANJ). Les ministères ont saisi les avantages du réseau R2IE, en lui confiant différentes tâches d'impression et de routage.

Le réseau se vivifie et investit pour délivrer des prestations de qualité. Les premiers retours sont positifs et encourageants pour le R2IE. Pour la DILA, par exemple, cela s'est concrétisé par l'impression des bâches extérieures dédiées aux Jeux olympiques auprès du centre d'impression de la Gendarmerie. En 2025, les réflexions seront approfondies avec un groupe de travail sur les politiques d'investissement et l'impact de l'externalisation.





**LA RELATION
À L'USAGER**

Les services de la DILA répondent directement aux usagers dans de nombreux domaines :

- l'assistance dans l'utilisation du site Légifrance, tant dans ses aspects techniques que dans l'accès à l'information dans les fonds juridiques,
- le support aux émetteurs d'annonces économiques pour les sites bodacc.fr, boamp.fr et journal.officiel.gouv.fr,
- le renseignement administratif aux particuliers avec Service-public.fr et aux entreprises avec le site Entreprendre.service-public.fr.

La réponse à l'utilisateur

La personnalisation de l'information, enjeu de la relation directe avec l'utilisateur

La DILA dispose d'un outil de gestion multicanal pour optimiser les réponses adressées par téléphone ou par courriel. Des réponses sont également apportées *via* les réseaux sociaux. Ce sont ainsi plus de 170 agents qui échangent au quotidien avec les particuliers, les professionnels ou les administrations.

Pour suivre la qualité de ses services et les adapter, la DILA met en œuvre des dispositifs de recueil, d'échanges 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 réponse par messagerie

23 892 méls ont été traités pour Légifrance, soit une augmentation de 2,7 % par rapport à 2023. 96,3 % ont été traités en 3 jours et 98,9 % en 5 jours. 1 134 messages traités par le centre d'appui à la production normative correspondent au support des conventions collectives.

Concernant les annonces économiques (Bodacc, Boamp), 35 964 messages ont été traités, dont 94 % dans les 3 jours. Le nombre de messages a ainsi augmenté de 15,5 %, porté par le Boamp (+ 37,3 %) dans le contexte de la mise en production de la nouvelle plateforme d'intégration des avis de marchés publics et des nouveaux formulaires européens en janvier 2024. Les principales thématiques portent sur la création et la gestion du compte Boamp et sur les formalités de publication au Bodacc.

La messagerie de *Service-public.fr* a, quant à elle, traité 195 286 messages. Les principales thématiques ont concerné les thèmes suivants : titres d'identité, actes d'état civil, permis de conduire et carte grise, droit et démarches des sociétés, droit de la fonction publique, droit des associations, droit de la consommation, droit du travail dans le secteur privé, droit des étrangers, droit du logement et de l'urbanisme, droit de la famille des personnes ou des successions et procédure en justice, (civile ou pénale). À cela s'ajoutent certaines thématiques spécifiques : impôts, élections.

La réponse par téléphone

Le contact avec un agent public par téléphone reste largement plébiscité par les usagers. Il incarne une administration plus proche et plus humaine. C'est aussi un facteur de motivation des équipes de la DILA, pour l'adaptation des contenus et parcours. Ces échanges font l'objet d'analyses et permettent, le cas échéant, de revoir le langage ou le processus d'une démarche.

Le renseignement par téléphone à la DILA concerne l'information administrative en grande partie mais également le support technique ou le suivi de publication des annonces légales. Pour ces dernières, 4 996 appels téléphoniques ont été traités (+ 15 % par rapport à 2023), dont + 42 % pour le Boamp, et + 15 % pour le Bodacc.

Le centre d'appels interministériel (CAI) a traité 238 461 appels téléphoniques dont 38 % de demandes de rappel depuis *Service-public.fr* (soit plus de 91 000). Cette modalité de contact est en constante progression depuis sa mise en œuvre en 2021. L'année 2024 a été marquée, pour le CAI, par la mise en œuvre du « Plan téléphone » et ses trois objectifs prioritaires pour garantir un service public de qualité.

LE CENTRE D'APPELS INTERMINISTÉRIEL (CAI)



Il contribue à offrir aux citoyens, les informations nécessaires à leurs démarches administratives et à la connaissance de leurs droits et obligations dans les domaines suivants : droit du travail dans le secteur privé ; logement et urbanisme ; procédures en justice, civile ou pénale ; droit de la famille, des personnes ou des successions ; droit des étrangers, des associations ou l'état civil.

Situé à Metz, il est composé de 50 personnes dont 46 informateurs spécialisés mis à disposition par 4 ministères (Intérieur, Justice, Travail, Écologie). Dans le champ de compétence de ces ministères, les informateurs répondent aux appels du 3939 *Allo service public* et aux usagers de *Service-public.fr* grâce à un service de rappel à la demande. Ils traitent également les questions adressées par mail et participent à la rédaction de plus de 500 fiches du site. Une enquête de satisfaction auprès des usagers sur le renseignement téléphonique a été réalisée début 2024 : le taux de satisfaction s'élève à 87 % (note attribuée entre 7 et 10) sur le fond et sur la forme des réponses apportées. La moyenne des notes s'élève à 8,6 sur 10. Les personnes interrogées expriment pour 92 % d'entre elles que leur demande a bien été comprise, que les explications données étaient claires (91%) et personnalisées (90 %). Dans le cadre de cette enquête, le contact humain qu'offre le centre est fortement loué.



La réponse aux usagers : un plan de formation interne ambitieux

La DILA a lancé un plan de formation pour renforcer la qualité des interactions avec les usagers et assurer une reconnaissance accrue du travail des équipes chargées de répondre à leurs questions.

Ce plan combine :

- un socle commun des fondamentaux de la relation à l'utilisateur à maîtriser,
- des modules thématiques, selon le cas obligatoires ou « à la carte », et portant sur les besoins spécifiques des différents canaux d'échange avec l'utilisateur (téléphone, messagerie, réseaux sociaux), les techniques de communication, les spécificités liées aux situations complexes, la protection des données personnelles, le traitement des incivilités, l'utilisation de l'IA, des réseaux sociaux ou encore l'évaluation de la satisfaction usager.

En complément, des rencontres Hors les murs encouragent l'ouverture et offrent des opportunités de décloisonnement et d'échanges enrichissants avec des administrations et opérateurs publics partenaires. Ces rencontres permettent de capitaliser sur des expériences externes afin de renforcer la coopération et enrichir nos pratiques internes, ce parcours de perfectionnement représentant ainsi un moment unique de partage et de rencontres entre les différents départements de la DILA et ses partenaires.

En investissant dans ces parcours, la DILA affirme son engagement pour une relation usager de qualité et apporte son soutien à ses agents dans leurs missions de service public.

Le premier objectif est la mesure de la satisfaction des usagers. L'enquête réalisée auprès des usagers au premier trimestre 2024 est venue confirmer la grande satisfaction des usagers sur le fond et sur la forme des réponses apportées par les informateurs spécialisés (cf encadré).

Le taux de décroché (72 %) progresse légèrement mais reste inférieur à la cible de 85 %. Si la mise en œuvre du plan d'action déployé pour se rapprocher de cette cible a permis d'atteindre la cible de décroché sur les secteurs Intérieur et Justice, l'augmentation des appels sur le secteur Travail et le niveau des effectifs sur le logement ont joué en sens inverse.

Les 46 agents mis à disposition par les ministères de la justice, de l'intérieur, du logement et du travail se servent de la complémentarité de leurs trois missions : réponse au téléphone, aux courriels et rédaction de fiches pour le site *Service-public.fr* pour offrir aux usagers une réponse la plus adaptée possible à leurs besoins. A cette fin, des liens étroits sont aussi tissés avec les agents des maisons France Services, l'ANTS et Réponse-Conso, le service de signalement des consommateurs auprès de la DGCCRF, au service d'une meilleure orientation des usagers.

Des expérimentations pour améliorer le service

Depuis décembre 2024, il est proposé à titre expérimental un support téléphonique sur la demande d'acte d'état civil établi à l'étranger, qui compte plus de 100 000 dossiers instruits par mois. Le dispositif mis en place sur cette démarche permet aux usagers en difficulté de se faire rappeler par un agent, en activant le service de rappel.

Le service de rappel téléphonique a été mis en service le 4 décembre 2024.

Il s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de nos services à destination des usagers, visant à remplir les exigences de

labellisation Services Publics + et à compléter notre offre d'information administrative multicanale.

Le support téléphonique aux usagers sur les démarches numériques fait l'objet d'une expérimentation pour évaluer la faisabilité, l'efficacité, le coût d'un canal de contact supplémentaire et identifier les besoins techniques et humains pour le déployer. L'expérimentation, d'une durée de 6 mois, doit permettre d'entériner les choix stratégiques et techniques comme le périmètre (demande d'acte d'état civil étranger, top 2 des démarches en volume) avec des process et des réponses types par mail déjà rodés. Le choix de service de rappel téléphonique a été facile : il s'appuyait sur une solution technique existante et permet de bénéficier d'une expertise métier.

Les résultats attendus sont :

- l'amélioration de l'expérience usager sur la joignabilité et l'efficacité du support aux démarches ;
- le gain de temps pour l'agent et pour l'usager dans le traitement de la demande ;
- le traitement des appels in fine en 10 minutes en moyenne ;
- le délai de rappel de l'usager en moins de 10 minutes ;
- l'amélioration du taux de transformation de la démarche.

En termes de retour pour l'analyse et pour la suite à donner, une matrice des motifs de rappels, une grille d'appels et des formations vont être mis en place. Des indicateurs de performance ont été priorités. Son industrialisation potentielle viendrait ainsi compléter une offre de services de proximité et une expertise déjà bien présente à la DILA.



L'Observatoire des usagers

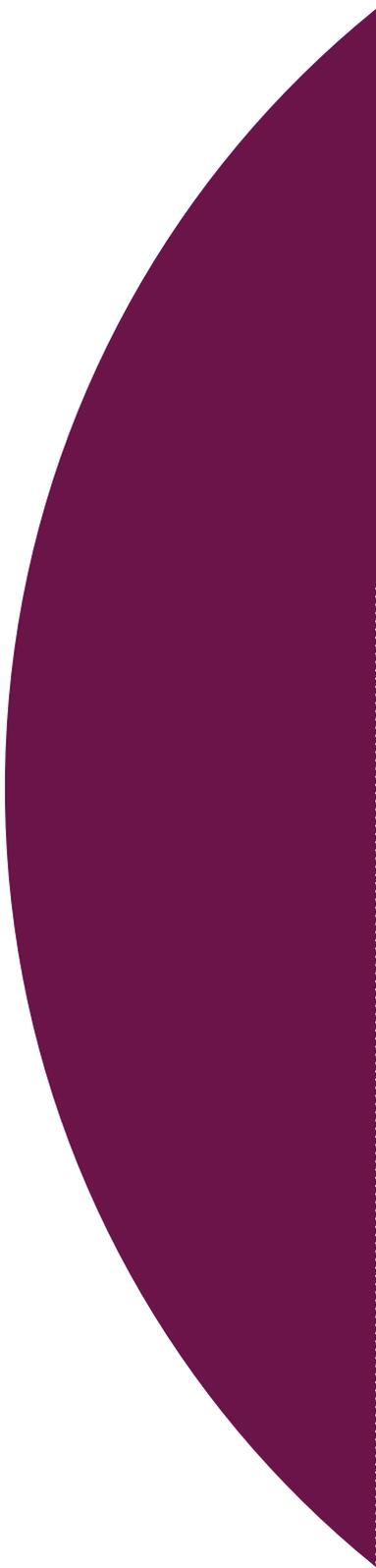
L'Observatoire des usagers concourt à une vision globale des publics, au partage des bonnes pratiques et expériences d'écoute usagers entre les équipes, ainsi qu'avec les partenaires.

Des élèves des instituts régionaux d'administration (IRA) de Metz et Nantes ont mené des études sur les usagers de Service-public.fr et de Vie-publique.fr, dans le cadre de leur scolarité (rapports sur commande d'une administration), en organisant des enquêtes de terrain. Ainsi, deux groupes d'élèves-attachés de Metz ont respectivement travaillé sur la façon de faire connaître le site Vie-publique.fr dans le cadre du parcours citoyen des élèves de lycées, et sur l'utilisation de Service-public.fr par les agents des services publics ou les aidants des associations lorrains en relation avec des personnes en situation de handicap.

Parallèlement, un groupe d'élèves de Nantes a réfléchi sur la façon d'améliorer l'adéquation de l'offre du site Vie-publique.fr aux besoins des collectivités territoriales et des services de l'État au niveau local afin de développer la participation citoyenne à la décision publique locale. Ces travaux ont été examinés et intégrés à leur réflexion pour l'amélioration continue de ces services.

Pour cerner plus précisément les attentes des publics jeunes, une étude a été confiée à une chercheuse sur les pratiques d'information administrative et citoyenne des 15-25 ans. Il s'agissait d'étudier leurs pratiques informationnelles et leur moindre utilisation des sites internet. Info Jeunes France, l'acteur de référence de l'information jeunesse en France, est par ailleurs venu présenter son baromètre des pratiques d'information des jeunes. Cette étude et ces échanges ont permis de nourrir la réflexion interne pour améliorer l'information en direction des publics jeunes.

Du côté des éditions : une enquête de lectorat a été entreprise en 2024 pour mieux connaître les lecteurs des revues Cahiers français et Questions internationales, et leurs attentes. Les résultats de cette étude, examinés à l'Observatoire, ont permis d'éclairer de façon inédite les usages, les attentes et la perception de nos lecteurs pour mieux s'y adapter.



**LES FONCTIONS
SUPPORTS**



Le plan stratégique DILA 2024 a réaffirmé 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

Dans la continuité des actions engagées depuis plusieurs années, la sous-direction des systèmes d'information a maintenu son effort d'investissement dans ses infrastructures d'hébergement afin de pouvoir répondre aux enjeux de sécurité et de résilience. Un premier test de restauration dans le cadre d'une simulation d'attaque par *Cryptolocker* sur les applications critiques a ainsi été réalisé en juin 2024. En complément, dans le cadre des préparatifs pour les Jeux olympiques 2024, des outils de secours ont été mis en place afin d'assurer une disponibilité sans faille des systèmes (notamment une plateforme VPN de secours). Des investissements importants ont également été réalisés fin 2024 pour renouveler les pare-feux applicatifs du centre de données.

La mise en œuvre de la stratégie d'homologation en sécurité des systèmes d'information, a abouti en 2024 à l'homologation de la quasi-totalité des systèmes d'information de la DILA. 36 applications ont été homologuées en 2024 portant à 71 le nombre total d'outils désormais homologués (90 % des SI en production, dont tous les SI critiques). Cette démarche constitue un élément important dans l'application des règles issues de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) qui est désormais rigoureusement appliquée sur l'ensemble des projets informatiques.

Les actions de sensibilisation auprès des agents de la DILA en matière de sécurité informatique se poursuivent par ailleurs au travers de



campagnes de simulations de « phishing » et par l'accompagnement des projets stratégiques.

Renouvellement de la certification TMMI

Une équipe de la DILA est dédiée depuis plusieurs années aux travaux de « recette applicative » et a continué en 2024 à se professionnaliser dans ce domaine. Des travaux d'automatisation des tests applicatifs sont notamment réalisés et ont vocation à s'étendre progressivement à de nouveaux périmètres. Fin 2024, l'équipe « recette » a renouvelé sa certification TMMI niveau 3, qui reflète le travail, l'engagement et le professionnalisme de l'équipe, en attestant que les processus de tests sont conformes aux meilleures pratiques. La DILA est toujours la seule administration de l'État à bénéficier de cette certification internationale.

Accessibilité et écoresponsabilité

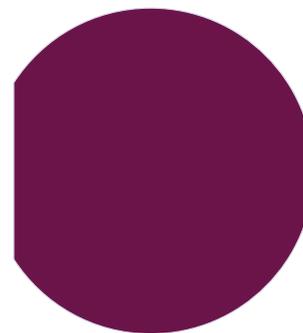
La qualité des services numériques fournis par la DILA se traduit notamment dans la prise en compte des obligations légales en matière d'accessibilité numérique et dans l'engagement des équipes en faveur de l'écoconception de ses services numériques. Les enjeux d'accessibilité sont systématiquement intégrés aux projets. Les sites *Service-public.fr* et *Vie-publique.fr*, en particulier, sont désormais conformes à 100% au référentiel général

d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et tous les sites opérés par la DILA ont un taux d'accessibilité de plus de 80 %. En 2024, ont notamment progressé les taux d'accessibilité de Légifrance (qui atteint 88,71 %) et du site institutionnel de la DILA, *dila-premier-ministre.gouv.fr*, (qui est passé de 64,29 % à 84,31 % d'accessibilité à l'issue de son passage au système de design de l'État).

En complément de l'accessibilité numérique, la DILA s'engage dans la prise en compte des exigences du « référentiel général d'écoconception des services numériques » (RGESN), dont une nouvelle version a été publiée par l'ARCEP en 2024 et qui vise à réduire l'impact environnemental des activités numériques. 137 agents de la DILA ont déjà bénéficié à fin 2024 de formations sur ces enjeux.

Un travail d'évaluation du niveau de conformité des sites internet de la DILA aux exigences du RGESN a été réalisé et permettra d'intégrer systématiquement l'enjeu environnemental dans les trajectoires d'évolution des services numériques.

En complément, la politique d'équipement informatique et téléphonique des agents de la DILA a été actualisée en 2024 et intègre désormais de nouvelles règles visant à réduire le nombre d'équipements et à allonger leur durée de vie.





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

Les agents au cœur de l'action

L'année a été marquante pour la communication interne, avec des événements majeurs tels que les Jeux Olympiques et Paralympiques qui ont eu un fort impact sur l'activité de la DILA dont les locaux se situaient à proximité de sites olympiques et de la cérémonie d'ouverture, le renouvellement des labels Égalité-Diversité pour les services du Premier ministre, l'engagement des travaux d'élaboration du Plan stratégique DILA 2027, la finalisation et la mise en ligne du nouvel intranet, l'accompagnement des élections professionnelles en fin d'année.

Un nouvel intranet au service du collectif

Après la phase de consultation et d'ateliers collaboratifs en 2023, suivie du choix de la plateforme technique, est venu le temps de la mise en œuvre opérationnelle : définition de l'arborescence et création de nouveaux parcours d'information, archivage des huit années d'existence de l'ancien intranet, gestion technique avec le soutien des équipes informatiques internes ... Ce fut un chantier d'ampleur pour sélectionner, redéfinir les corpus nécessaires, mettre à jour l'existant et renouveler la production éditoriale, mettre à disposition les

outils et applications métiers utiles aux agents, les notes de services et décisions en cours, revaloriser des contenus moins mis en avant, ouvrir de nouveaux espaces pour les représentants des personnels. Ce fut aussi l'opportunité de redéfinir la gouvernance et la comitologie avec la constitution d'un comité éditorial et d'un réseau de contributeurs dans chaque département, pour dynamiser ce canal d'information central.

Le nouvel intranet a été mis en ligne le 18 décembre 2024 avec une présentation aux agents. Les premiers retours ont été très positifs. Des tests utilisateurs et une enquête de satisfaction suivront début 2025.

Au cœur des Jeux, la valorisation du sport et de l'activité physique

Le centième anniversaire des Jeux Olympiques et Paralympiques fut exceptionnel à maints égards. Les agents des services du Premier ministre se sont investis largement dans la préparation des Jeux et se sont mobilisés autour de cette grande célébration du sport, de ce moment singulier de partage et de cohésion. Dix agents de la DILA contribuant à la pratique du sport à la DILA ou impliqués dans l'organisation de la DILA pour la période des Jeux Olympiques et Paralympiques ont été invités pour la tournée des drapeaux, en complément des quatre coureurs porteurs. Certains agents choisis par tirage au sort ont également eu l'opportunité d'assister à la cérémonie d'ouverture du 26 juillet ou de courir les 10 kms du Marathon pour tous.

La DILA s'est affichée aux couleurs des Jeux sur son bâtiment principal en extérieur et a élaboré une fresque pour rappeler les initiatives sportives et autres activités physiques en interne. Le site Desaix se situait en zone rouge, une situation qui a nécessité de fermer l'imprimerie pendant une quinzaine de jours et d'adapter l'accès aux agents de la DILA (avec la prise de mesures d'exception pour faciliter le télétravail dont la quotité hebdomadaire a été accrue, pour prendre des mesures d'aménagement horaire et des congés pour les agents ne

LES AGENTS SONDÉS SUR LE SPORT ET L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

Un sondage, à l'initiative de la communication et de l'association sportive de la DILA (AS DILA), a recueilli 114 réponses des agents. Plus de 70% des répondants pratiquent une activité physique régulière. Le sondage a également montré l'attachement des agents à leur association sportive : 95 % des répondants membres se sont déclarés satisfaits de l'offre et de la qualité des cours.

#VivonsSport propose et organise des événements sportifs et conviviaux au sein de la DILA tandis que la plateforme Axomove offre aux agents un accompagnement avec un kinésithérapeute et des exercices personnalisés pour lutter contre la sédentarité, prévenir et réduire les troubles musculosquelettiques. Enfin, l'équipe Vélotaf a pour objectif de favoriser l'utilisation du vélo pour les trajets domicile/travail en mettant, entre autres, à disposition des agents une carte collaborative d'itinéraires sécurisés.



pouvant pas télétravailler). Les sites parisiens de la DILA n'ont pas accueilli de saisonniers pendant la période habituelle de juillet à septembre et le recrutement de stagiaires a été différé pendant cette même période. Les activités nécessitant d'être réalisées sur site (maintenance bâtementaire, travaux, courrier, logistique de proximité, sécurité, traitement des annonces de procédures collectives des sociétés civiles et professions libérales au PPE ...) ont été assurées pendant toute la période par un nombre restreint d'agents. La production de l'imprimerie a été suspendue entre le 26 juillet et le 9 août 2024. La communication a ainsi accompagné toutes les phases et animations autour de cet événement olympique.

Une communication externe valorisant les services de la DILA

Une communication externe régulière sur les produits de la DILA a été réalisée à destination de la sphère publique, des publics et des médias. Le site institutionnel de la DILA a adopté le système de design de l'État début janvier, mettant ainsi mieux en valeur ses contenus. Une réflexion globale sur ses marques a été engagée avec le soutien de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) pour asseoir et conforter ses missions au service des usagers tandis qu'ont été régulièrement relayés les collaborations et partenariats.

Une communication externe accentuée

Près d'une vingtaine de manifestations ont donné lieu à communication : des salons liés aux activités propres de la DILA (salons du livre, événements autour du droit, de l'information administrative), des prises de parole extérieures sur la légistique, l'innovation ou encore l'intelligence artificielle, des collaborations éditoriales, des partenariats événementiels liés aux élections, aux éditions...

À cet égard, l'accueil du Forum européen des Journaux officiels aura été un succès pour

la communication, avec un retour enthousiaste unanime des participants et un budget maîtrisé.

Des contacts et rencontres nombreux ont été entretenus, au sein d'associations de professionnels de la communication publique nationale et territoriale et au sein de l'écosystème public, pour accompagner et renforcer l'attractivité de la DILA auprès de ses homologues.

Une activité médias soutenue

Sur l'année 2024, 12 096 articles et références ont été obtenus cette année sur les produits de la DILA dont 2061 pour les sites économiques, 8092 *Service-public.fr* et *Entreprendre.service-public.fr*, 1370 *Vie-publique.fr* et 573 pour *La Documentation française*, (pour une équivalence publicitaire de près de 20 millions d'euros).

Pour l'obtention de ces résultats, 64 communiqués ont été adressés, avec notamment une pénétration plus forte de *Vie-publique.fr* qui a doublé ses retombées. Le site est apparu sur de nouveaux médias grand public nationaux, se positionnant ainsi comme une référence sur le fonctionnement des institutions ou les données fiables fournies relatives aux politiques publiques. Une accélération des retombées médias est à noter pour *Entreprendre.service-public.fr*, qui a plus que doublé son nombre d'articles sur le second semestre, dans la presse professionnelle et thématique.

L'impact des mentions de *Service-public.fr* ont révélé sur le premier semestre de l'année, les médias les plus influents qui ont permis de rediriger les internautes vers le site et ainsi augmenter le nombre de visites : France 3 régions, *Francetvinfo.fr*, *LeMonde.fr*, *Actu.fr*, *BFMTV.com*, *Capital.fr*, *TF1info.fr*, *Notretemps.com*, *Sudouest.fr*. S'ajoutent à cela une vingtaine d'interviews thématiques ou produits, principalement en radio et presse écrite.

DES MARQUES À FORT POTENTIEL

Débuté fin 2023, les travaux engagés avec l'Agence pour le patrimoine immatériel de l'État (APIE) sur les marques de la DILA ont démontré le fort potentiel des marques de la DILA.

Pour *Service-public.fr*

84 % des personnes interrogées affirment connaître le site. Ce score le place en tête des différents sites, publics ou privés, proposant informations et réalisation de démarches en ligne

55 % des personnes interrogées affirment y avoir eu recours

83 % utilisent le site pour se renseigner sur leurs droits

79 % s'en servent pour réaliser des démarches de services publics

80 % des personnes interrogées font confiance à *Service-public.fr*. Ce capital confiance est encore plus important chez les utilisateurs (86 %)

Plusieurs atouts sont déjà largement reconnus à *Service-public.fr* : sa gratuité (pour 87 % de ceux qui connaissent), son caractère officiel (83 %), et de confiance (80 %). Le fait qu'il s'agisse d'un site de l'État (8,1) arrive parmi les caractéristiques les plus importantes

D'autres caractéristiques sont perçues comme très importantes (notes de 8 à 8,2) et à valoriser comme la fiabilité

d'informations régulièrement mises à jour, la simplicité d'utilisation (quelques clics), la praticité liée au fait de pouvoir à la fois s'informer et réaliser ses démarches au même endroit.

Pour *Vie-publique.fr*

Le site apparaît connu par plus d'un tiers des Français et plus d'un étudiant sur deux.

50 % des utilisateurs du site s'informent sur les politiques publiques et 46 % sur le fonctionnement des institutions.

Une grande majorité de répondants juge que le fait que l'État propose un site comme *Vie-publique.fr* est utile et légitime. C'est d'autant plus le cas des étudiants à 88 %.

60 % estiment que le site pourrait les intéresser et que le site a une portée grand public.

La gratuité est l'atout le plus mis en avant, avec l'objectivité et la clarté des informations (note de 8,6/10).

**Source : Enquête de notoriété et image des sites Service-public.fr et Vie-publique.fr. BVA Xsight pour l'APIE - janvier 2024.*



La DILA à la rencontre de ses publics



Salon des micro-entreprises
septembre 2024



Rendez-vous de l'Histoire - Blois
octobre 2024



Rendez-vous de la
transformation du Droit
novembre 2024



Salon Go Entrepreneurs
avril 2024



Salon du livre juridique
octobre 2024



Congrès des maires
novembre 2024

DIL'ART

Épisode 2



© Les algues – C. de Prigounoff

Dans le cadre d'un appel à idées, le projet collaboratif DIL'Art a été lancé début 2024. Le projet DIL'Art fait appel aux talents artistiques des agents de la DILA et embellit leur cadre de travail par l'exposition de leurs oeuvres. Ces expositions, réparties sur différents étages de la DILA, offrent aux agents un voyage visuel captivant à travers des univers variés.

Lors du vernissage, mardi 11 juin, les agents ont ainsi pu découvrir une collection de 56 photographies, résultat du travail artistique de neuf collaborateurs.



© Vietnam – V. Perchenet



© Norvège – E. Colombo-Imokrane

Le secrétariat général

L'appui au pilotage et aux 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.

L'année 2024 a été marquée par l'élaboration du plan stratégique DILA 2027 dont les premiers ateliers ont été conduits par le réseau des animateurs internes volontaires et interservices, formés aux méthodes d'animation « *Liberating structures* ».

Lors de la réunion de lancement du 9 février 2024 qui a rassemblé plus de 350 agents (en visio et en présentiel), la direction a présenté les travaux d'élaboration du prochain plan stratégique DILA 2027, après avoir dressé un premier bilan du précédent plan DILA 2024 : à fin 2023, 90 % des actions avaient été réalisées.

16 réunions entre la direction et les équipes de chaque département de la DILA ont permis de partager de manière plus approfondie les réalisations du plan stratégique 2024 et les enjeux du prochain plan dans leur secteur. 21 ateliers thématiques ont été conduits pour élaborer une première vision de la stratégie à trois ans pour la DILA. Deux conférences thématiques avec de nombreux invités extérieurs ont été organisées autour de l'intelligence artificielle et au développement durable pour réfléchir collectivement à leur impact possible sur l'action de la DILA. Plus de 200 agents y ont participé.

Une campagne de communication interne dédiée au Plan stratégique a été élaborée (mailings, affichage, brochures d'information, production éditoriale et relais sur les canaux internes).

Le DAPAJ s'est aussi impliqué dans la modernisation des outils de travail. Il a notamment assuré, avec l'aide des équipes informatiques, le paramétrage et le déploiement d'un outil de gestion électronique du courrier, couplé à l'outil existant pour la gestion des parapheurs, dans un temps contraint afin d'être opérationnel avant les Jeux olympiques.

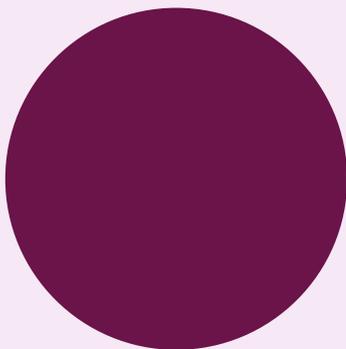


Un guide pour gérer les incivilités et les alertes

Par leurs missions, un grand nombre d'agents de la DILA sont quotidiennement au contact des usagers, par téléphone, messagerie, à l'accueil ou encore *via* les réseaux sociaux. La direction a souhaité définir et mettre en place un protocole de traitement des différents incidents auxquels les agents de la DILA sont susceptibles d'être confrontés dans le cadre de leur activité professionnelle.

À partir d'un atelier participatif réunissant les représentants des différents départements concernés, le DAPAJ a piloté l'élaboration d'un guide de gestion des incivilités, adapté aux situations rencontrées au sein de la DILA, définissant les procédures à suivre et rappelant les mesures de protection pouvant être mises en place. Ce guide a été étendu au traitement des alertes (dénonciation de crimes ou délits, menaces de suicide...) face auxquelles les agents pouvaient se sentir démunis. Le centre d'appels interministériel de la DILA a été le premier département à bénéficier d'un atelier de présentation de ce guide qui est intégré au programme d'amélioration continue des équipes de réponse à l'utilisateur.

Bilan du plan stratégique 2024



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

AXE 1 : L'usager, au cœur de nos priorités

- > 903 millions de visites en 2024 sur l'ensemble de nos sites, soit + 37 % par rapport à 2021.
- > Création de l'observatoire des usagers ;
- > Généralisation des enquêtes de satisfaction relatives à nos services (*Legifrance*, *BODACC*, *BOAMP*, *Service-public.fr*, *3939*, *vie-publique.fr*...).
- > Développement d'une offre d'information administrative aux entreprises avec la création d'*Entreprendre.service-public.fr*, de *Conseillers-entreprises.service-public.fr* et la lettre conjointe d'information avec Bercy Infos.
- > Mise en production de l'éditeur légistique Edile.
- > Création, développement ou refonte de nouveaux services numériques coconstruits avec les usagers : refonte de la page d'accueil de *Service-public.fr* (SP) simplification et personnalisation des fiches SP, nouveaux « comment faire si », nombreuses évolutions de *Legifrance.gouv.fr* dont les liens vers SP, refonte et nouvelles fiches de *Vie-publique.fr* (VP), refonte des sites économiques, ouverture d'API, nouvelles démarches...
- > Modernisation et accessibilité des sites (passage de nos sites au système de design de l'état, SP, *Entreprendre* et VP 100 % conformes au RGAA...).
- > Amélioration et valorisation de l'assistance usagers (consolidation du CAI, service de rappel téléphonique depuis SP, mise en place du nouvel outil multicanal, plan d'accompagnement

et de formation des managers et des agents, guide de prise en charge des incivilités...).

- > Renforcement de l'offre en direction des jeunes avec le guide pratique « Jeune et citoyen », une présence accrue sur les réseaux sociaux, le partenariat avec la Cordée, un hackathon d'étudiants sur vie-publique.
- > élaboration d'une stratégie de marques avec l'APIE pour *Service public.fr* et *Vie Publique.fr - La Documentation française*.

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, mutualisation avec les imprimeurs et passage à un service au brochage, pluri-technicité des techniciens de maintenance, mise en place du flux pré-presses, acquisition d'une nouvelle imprimante numérique RICOH pour développer le web to print, plan TMS pro et nouveaux équipements pour réduire la pénibilité, plan de départs volontaires des imprimeurs, mise en place d'une comptabilité analytique).
- > Développement de l'écosystème *Vie-publique.fr - La Documentation française* (refonte de l'ergonomie des collections en compte propre et accroissement du nombre de titres, hausse des tarifs mais aussi des ventes, optimisation des comptes de tiers, création d'un conseil stratégique éditorial, mise en production de Brio, passage sur Cairn, mise en place d'une comptabilité analytique...).
- > Dématérialisation de la chaîne de production normative engagée avec la création d'Edile, la mise en place de la solution d'assistance à la consolidation des textes par l'IA (THEIA) et la modernisation de Solon ; support usagers confié à la DILA avec la création du centre d'appui à la production normative (CAPNOR).
- > Attention renforcée aux évolutions des technologies (actualisation du schéma directeur informatique, organisation d'un atelier vision

à 5 ans des SI de la DILA, expérimentations et projet d'outil de réponse à l'utilisateur utilisant l'IA générative, formation à l'écoconception, intégration continue et hébergement cloud...).

AXE 3 : Excellence, efficacité, résilience, une exigence pour toutes nos activités

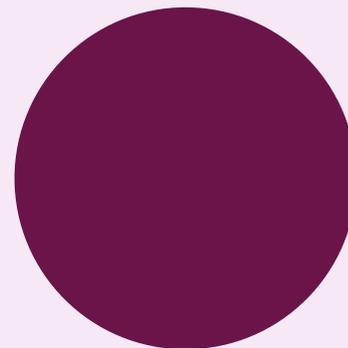
- > Ancrage des valeurs d'efficacité et de qualité : fiabilité, exhaustivité de l'information, performance des services numériques (peu de rectificatifs au JO, d'erreurs dans les contenus éditoriaux, haute disponibilité des services numériques, mise à jour systématique des fiches SP...).
- > Des moyens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

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

- > Nomination d'un référent pour formaliser des partenariats stratégiques (ANTS, CNAMTS,

IRA, DGAFP, CLEMI...). Collaboration accrue avec la DINUM et la DITP.

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



Les ressources humaines

Les effectifs

Au 31 décembre 2024, les effectifs physiques de la DILA s'établissent à 501 agents, dont 46 agents mis à disposition (MAD) au centre d'appels interministériel de Metz, soit une diminution de 18 agents (- 3,5 %) par rapport au 31 décembre 2023 (519 agents dont 44 au centre d'appels interministériel de Metz). S'y ajoutent 70 salariés (sur les 120 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 73 % d'agents de droit public dont 31 % de fonctionnaires (141) et 42 % de contractuels de droit public (191), et de 27 % de contractuels recrutés sur contrat de droit privé (123) 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 recrutés sur contrat de droit privé (-36 comparativement à l'année 2023) consécutive à leur entrée dans les dispositifs CAVA.

La moyenne d'âge des agents s'établit à 48,3 ans, en diminution par rapport à 2023 (49,2 ans).

La démarche « Égalité et Diversité »

La DILA a maintenu tout au long de l'année 2024 son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Elle a été auditée par l'AFNOR en octobre 2024 dans le cadre de la procédure de renouvellement du double label égalité/diversité des services du Premier ministre.

La DILA continue de former et sensibiliser les agents sur les thématiques de diversité et d'égalité professionnelle. 75% des agents de

la DILA (81 % des managers) ont suivi la formation « Égalité-Diversité », tandis que 27 % (55 % des encadrants) ont participé à la formation visant à lutter contre les violences sexuelles et sexistes (une formation déployée depuis fin 2022). Une nouvelle formation « laïcité » a été mise en place.

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.

La DILA compte 51 % de femmes dans son encadrement supérieur (comité de direction, chefs de département et adjoints).

En 2024, 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 9,01 % pour 2024 (5,3% en 2020). Diverses actions sont menées : participation au DuoDay, témoignages lors de la SEEPH, mise en place d'un atelier de co-développement dédié aux managers d'agents en situation de handicap, nouveau plan Handicap 2024-2026, etc.

La démarche en faveur des jeunes

La DILA maintient son soutien aux actions en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. Ainsi, 33 apprentis sont accueillis au sein de la DILA pour la période scolaire 2024-2025 (27 sur la période 2023-2024), répartis dans l'ensemble des départements.

47 stagiaires (dont 24 femmes et 23 hommes) ont été accueillis en 2024 répartis dans tous les secteurs d'activité. À la suite d'une forte mobilisation de la DILA, 13 stagiaires de seconde ont pu effectuer leur stage obligatoire au sein de divers départements et ont pu bénéficier d'un programme commun de présentation de nos activités.

Comme les années précédentes, la DILA a pris part à la démarche d'accueil de stagiaires issus de collèges REP+ en recevant 4 élèves (1 femme et 3 hommes).

La DILA s'est également engagée dans le dispositif de mentorat en mettant en place des partenariats avec 4 associations partenaires (La Cordée, Rura ex-Chemins d'avenir, Social Builder et l'ARPEJEH). Dès la première année, dix agents de la DILA se sont portés volontaires pour être mentors.

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

L'année 2024 était la dernière année du plan QVCT 2023-2024 élaboré sur la base du plan stratégique 2024 et du baromètre social 2022.

Pour mémoire, le plan QVCT 2023-2024 avait 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 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.

Fin 2023, un bilan intermédiaire a été réalisé afin d'actualiser les actions à mettre en œuvre en 2024. Ainsi, les actions suivantes ont émaillé l'année 2024 : l'élaboration du plan stratégique 2027 avec des travaux associant les agents et

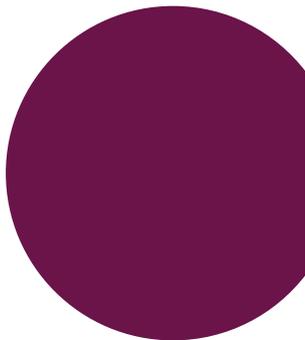


Le guide de prévention des addictions

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

Soucieuse de la santé de ses agents et favorable au développement d'un environnement de travail protecteur, la DILA, représentée par la secrétaire générale, avait signé la charte ESPER (les Entreprises et les 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.

C'est dans ce cadre, que le service médico-social a proposé une nouvelle charte DILA et un guide ressources pour la prévention des usages et la gestion des conduites addictives en milieu professionnel, élaborés en collaboration avec les ressources humaines, la communication et l'association Addictions France.



managers à plusieurs niveaux ; le renforcement des actions menées en matière de transition écologique, notamment de formation et de sensibilisation des agents sur ces sujets ; une première refonte des matinées d'accueil des nouveaux arrivants ; de nombreux événements sportifs en lien avec les JOP de Paris 2024 ; des temps d'information sur la retraite pour bien se préparer à cette étape de vie ; la mise en place de solutions de restauration provisoires de qualité pendant les deux années de travaux de l'étage de la restauration collective ; la préparation d'un audit sur les risques psycho-sociaux ; la refonte de la charte alcool et son élargissement à une charte et un guide pour la prévention des usages et conduites addictives ; ainsi que l'élaboration d'un guide sur la parentalité.

Enfin, le baromètre social a été lancé au dernier trimestre 2024 et ses résultats seront exploités début 2025 pour élaborer le nouveau plan d'actions QVCT 2025-2027, en lien avec le plan stratégique 2027 de la DILA.

La dématérialisation des comptes-rendus d'entretien professionnel

Dans le cadre de la modernisation et de la simplification des processus de la DILA, l'année 2024 a été marquée par la dématérialisation des comptes-rendus d'entretiens professionnels (CREP). Pour ce faire, l'application ESTEVE a été déployée tout au long de l'année 2024 sur le périmètre de la DILA et a permis d'ouvrir une campagne d'entretiens professionnels à la mi-décembre.

La mise en place d'ESTEVE permet la dématérialisation complète du processus de rédaction et de signature des CREP. Cette évolution optimise le processus, offrant un gain de temps substantiel pour les agents et les gestionnaires, tout en réduisant la consommation et les flux de papier. Dans une démarche d'amélioration continue, la possibilité de reprendre automatiquement certaines informations des comptes-rendus de l'année précédente sera rendue possible à l'avenir. En limitant les saisies

manuelles de la part des évaluateurs, le gain de temps sera encore accentué.

Le processus de travail des questionnaires RH a été facilité, l'application permettant la mise en place de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi.

La modernisation de l'exercice des entretiens annuels a également été l'occasion de le standardiser en offrant un formulaire unifié pour l'ensemble des personnels, indépendamment de leur statut. Dans cette optique, le modèle de compte-rendu a été révisé pour intégrer des informations relatives aux formations suivies et pour prendre en compte les compétences spécifiques aux métiers techniques.

La première campagne d'entretiens professionnels avec Estève est un succès. Sur 484 agents évaluables, 446 (92 %) ont pu finaliser le processus en signant définitivement leur CREP et 38 agents (8 %) ont été signalés dans l'impossibilité de signer par leur responsable pour cause de départ, congé maladie, etc.

La formation professionnelle

La DILA a mis en œuvre tout au long de l'année 2024 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. Cela se traduit par la mise en œuvre de formations individuelles répondant aux besoins des agents et de formations collectives s'inscrivant dans les grandes orientations des départements et de la DILA.

Les formations dédiées à la transition écologique (ateliers 1 & 2) ont, après une phase de tests, commencé à être déployées auprès de l'ensemble des agents. Pour animer ces 2 ateliers obligatoires, la DILA a pu compter sur la mobilisation de près d'une dizaine d'agents qui se sont portés volontaires pour devenir formateurs internes.

Deux demi-journées d'intégration des nouveaux arrivants de la DILA se sont tenues le mardi 8 octobre et jeudi 17 octobre 2024, permettant ainsi aux agents d'assister aux interventions des membres du Codir et de bénéficier d'une présentation des missions et activités de la DILA. Le contenu a été repensé et enrichi afin de s'adapter au mieux aux attentes des agents. Une enquête de satisfaction a complété cette démarche pour poursuivre l'amélioration de notre processus d'intégration.

Concernant les formations en secourisme, en 2024, 23 agents ont été formés pour être Sauveteurs Secouristes du Travail, 41 agents ont eu leur recyclage, 16 agents se sont formés aux Gestes qui sauvent.

Le télétravail

En 2024, le télétravail a continué à jouer un rôle structurant dans l'organisation du travail au sein de DILA. Sur un effectif moyen de 491 agents (463 hors apprentis) dont 446 affectés à des postes éligibles au télétravail, on compte 421 agents ayant bénéficié d'une autorisation de télétravail (renouvellement et première demande). La moyenne annuelle des agents ayant effectivement télétravaillé s'est établie à 382, soit 86% des effectifs éligibles, une progression de 12 % par rapport à 2023 du fait des autorisations exceptionnelles accordées pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques.

Le télétravail demeure un outil efficace pour l'amélioration de la qualité de vie au travail, en favorisant notamment une meilleure articulation entre vie privée et vie professionnelle. En 2024, il a permis à 51 agents faisant face à des problématiques de santé et souhaitant rester dans leur emploi, de maintenir une activité professionnelle tout en respectant leurs contraintes médicales. La possibilité de déroger au seuil maximal de 2 jours de télétravail par semaine donné aux proches aidants a permis à 15 agents de concilier leur activité professionnelle et leurs obligations d'assistance. Une solution qui se révèle essentielle pour

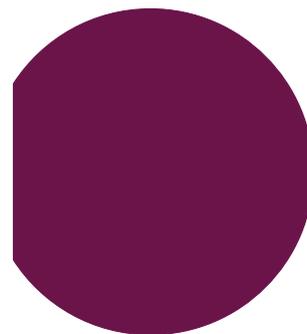
lutter contre l'isolement et réduire la pression liée à leur rôle d'aidant. La dérogation accordée aux femmes en état de grossesse a permis à une agente, avec l'accord de sa hiérarchie, d'adapter l'organisation de son travail de façon à être plus compatible avec les contraintes dues à son état.

Le dialogue social

En matière de dialogue social, l'année 2024 a été marquée par les conséquences de la décision du Conseil d'État du 6 février 2024, qui a notamment conduit à convoquer des élections professionnelles en cours de cycle électoral, qui se sont tenues le 17 décembre 2024.

Dans le cadre des instances en place en 2024 ou de réunions dédiées, le dialogue social au sein de la DILA a été largement consacré aux sujets liés à la mise en œuvre de la décision du Conseil d'État du 6 février 2024. Il a également porté sur les travaux d'élaboration du plan stratégique 2027, la poursuite du projet « Nouveaux outils de production normative », l'organisation des services durant la période des JOP de Paris 2024, les importants travaux des 5ème et 6ème étages et leurs conséquences en matière de restauration des agents, et le renouvellement du label « Égalité – Diversité ».

Outre ces sujets d'actualité, ceux évoqués de manière annuelle ont également fait l'objet de discussions avec les représentants du personnel : mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels et plan d'actions associé ; plan de développement des compétences de l'année et bilan de celui de l'année précédente ; visites de service de la F3SCT ; bilans annuels en matière de santé, de prévention, d'action sociale, et de signalements, etc.



La décision du Conseil d'État du 6 février 2024 et ses conséquences pour le personnel de la DILA

Le Conseil d'État a rendu, le 6 février 2024, une décision aux conséquences particulièrement importantes pour la DILA et ses personnels issus de la direction des Journaux officiels, initialement recrutés sous contrat de droit privé et rattachés à la convention collective de la presse quotidienne nationale.

En effet, à l'occasion d'un litige individuel relatif au licenciement d'un ancien représentant du personnel de droit privé, le Conseil d'État a dû se prononcer sur la nature des missions qui sont confiées à la DILA, telles qu'elles sont décrites par le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative, mais appréciées au moment des faits, c'est-à-dire en 2018, soit 8 ans après la publication de ce décret. Ainsi, en analysant l'objet du service, le Conseil d'État a qualifié la DILA comme étant désormais chargée d'un service public administratif.

Son jugement s'appuie sur l'évolution très importante de l'activité de la DILA ces dix dernières années avec la place majeure prise par les services numériques dont l'accès est gratuit. L'arrêt en 2016 de la version papier et payante du Journal officiel est aussi un élément important.

En appliquant sa grille de qualification de la nature d'un service public, constante depuis bientôt trente ans, le Conseil d'État a jugé que

la DILA n'était pas un service public industriel et commercial mais un service public administratif. Il en découle que les agents que la DILA emploie sont nécessairement tous des agents de droit public, relevant des dispositions légales et réglementaires applicables à ces derniers et non de celles applicables aux salariés de droit privé.

Au-delà du litige individuel, cette qualification de service public administratif a fait obligation à la DILA de revoir le statut de tous ses agents recrutés sur contrat de droit privé pour le rendre conforme aux règles qui régissent les services publics administratifs. La DILA a donc dû rapidement entamer un processus de régularisation de la situation de ses agents initialement recrutés sous contrat de droit privé, qui a abouti à la signature d'avenants de régularisation au 1^{er} janvier 2025 par 117 agents et l'engagement de procédures de licenciement pour 4 agents refusant les modifications substantielles de leur contrat.

Tout au long de l'année 2024, appuyée par un cabinet d'avocats pour l'ensemble des aspects juridiques, et par un cabinet d'actuares sur les sujets de protection sociale, la direction de la DILA, avec le concours du département des ressources humaines, a mené de nombreuses études pour mesurer l'ensemble des impacts de la décision rendue par le Conseil d'État et

établir les modalités de régularisation de la situation des agents initialement recrutés sur contrat de droit privé, tant sur le plan collectif qu'individuel (rémunération, contrat de travail, santé et protection sociale complémentaire, temps de travail et congés, action sociale, dialogue social, etc.).

Les agents concernés disposant de régimes de retraite complémentaire très spécifiques, il a notamment été décidé de déroger à l'obligation légale d'affiliation des agents contractuels de droit public à l'IRCANTEC pour maintenir leurs droits à pension. Ainsi, un amendement au projet de loi de finances pour 2025 a été déposé par le Gouvernement pour maintenir l'affiliation des personnels adhérents au 31 décembre 2024 mais fermer ces régimes à tout nouvel entrant et est entré en vigueur à l'issue du processus d'adoption de la loi de finances pour 2025 (article 195).

La décision du Conseil d'État a également rendu nécessaire l'organisation d'élections professionnelles de droit public anticipées, afin que l'ensemble des agents soit représenté au sein des instances de dialogue social de droit public de la DILA, les agents de droit privé disposant jusqu'alors d'un comité social propre. Ces élections se sont tenues le 17 décembre 2024, avec vote à l'urne et par correspondance à titre dérogatoire, et ont conduit au renouvellement des

représentants du personnel au sein du comité social d'administration (CSA) de la DILA et de sa formation spécialisée en santé, sécurité et conditions de travail (F3SCT), ainsi que de ceux de la commission consultative paritaire (CCP) compétente à l'égard des contractuels de droit public de la DILA.

Cette décision a eu un fort retentissement chez les agents concernés et a nécessité beaucoup d'explications, tant vis-à-vis des organisations syndicales que des agents eux-mêmes. Plusieurs réunions d'information ont été organisées et des questions-réponses ont été diffusées pour clarifier progressivement tous les impacts du changement de statut. Chaque agent s'est vu proposer un entretien individuel avec les ressources humaines, afin de lui présenter son avenant et sa fiche financière et répondre à toutes ses questions. Afin de soutenir et d'accompagner les agents dans ce changement, le service médico-social a été particulièrement mobilisé et un dispositif d'accompagnement par un psychologue extérieur a été mis en place.

L'année 2025 sera celle de la reconstruction du collectif autour de ce statut unique d'agent de droit public et de la poursuite de l'accompagnement des agents dont la situation a été régularisée au 1^{er} janvier 2025.

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 2024, à 138,7 M€ en crédits de paiement (CP), soit 91 % des crédits ouverts en loi de finances initiale (LFI).

Les crédits consommés en 2024 diminuent de 0,6 M€ en AE et de 3,9 M€ CP par rapport à l'exécution 2023. Cette évolution est principalement imputable à la diminution de la ressource en 2024 à la suite des mesures d'annulation de crédits mais traduit également la mise en œuvre de mesures d'économies supplémentaires afin de garantir à la DILA la soutenabilité de son budget.

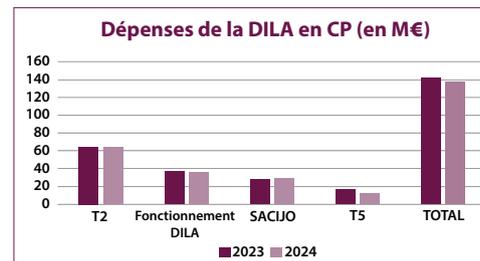
Les dépenses de personnel (crédits de titre 2) ont atteint 63,4 M€, en baisse de 0,1 M€ par rapport à 2023, essentiellement du fait de la suppression de 20 ETP, en lien avec l'achèvement fin 2024 du plan de cessation anticipée volontaire d'activité des agents recrutés sur contrat de droit privé.

La consommation annualisée du plafond d'emplois pour 2024 s'élève à 456 ETPT (hors apprentis), contre 479 ETPT en 2023, soit une diminution de 2 ETPT (- 4,7 %) par rapport à l'année précédente. Le taux de consommation du plafond d'emplois s'établit à 94,2 % pour 2024, contre 95,2 % en 2023. Hormis les départs anticipés d'agents de droit privé, cette baisse de consommation s'explique également par un moindre recours aux contrats temporaires en raison des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris.

Les dépenses de la SACIJO ont été exécutées à hauteur de 27,8 M€. Le surcoût par rapport à 2023 (+0,7 M€) est dû à l'indemnisation complémentaire dans le cadre de départs en plan 3M liée à la réforme des retraites.

Les dépenses de fonctionnement autres que les versements à la SACIJO s'élèvent à 35,2 M€ en CP contre 35,7 M€ en 2023. Elles diminuent sensiblement par rapport à l'année 2023 (1,4 % en CP) du fait d'économies structurelles (baisse des reversements aux greffes de tribunaux de commerce au titre des annonces légales, réduction des dépenses d'énergie...) ou d'effets plus conjoncturels (diminution des dépenses d'imprimerie du fait de la suspension de l'activité pendant les Jeux Olympiques).

Les dépenses d'investissement atteignent 16,5 M€ en AE (+ 3,9 % par rapport à 2023) et 12,3 M€ en CP (- 24,7 % par rapport à 2023). La hausse de consommation en AE est essentiellement liée aux investissements immobiliers, en particulier l'engagement forfaitaire, pour un montant de 5,6 M€, du marché de travaux de rénovation des 5^{ème} et 6^{ème} étages du bâtiment des ateliers, à l'issue desquels tous les effectifs actuellement installés au 20 avenue de Ségur pourront être relocalisés sur le site de Desaix. La baisse de consommation en CP s'explique notamment par le report ou l'étalement de certains projets à la suite des annulations de crédit intervenues en février 2024.



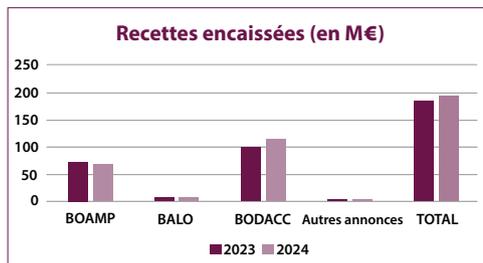
Les recettes

Les recettes budgétaires encaissées s'élevaient à 194,6 M€ en 2024. Elles augmentent de 9,8 M€ (+5,3 %) par rapport à 2023 et d'environ 1 M€ (+0,5 %) par rapport à 2022.

Le total des recettes d'annonces légales se chiffre à 190,2 M€ (+ 10 M€ par rapport à 2023). La forte progression des recettes du Bodacc par rapport à l'année précédente (+12,9 M€, soit +12,8 %) s'explique par la conjoncture économique mais aussi par les dysfonctionnements constatés en 2023 du Guichet unique des formalités d'entreprises qui a conduit à des rattrapages en 2024. En revanche, les recettes issues des annonces publiées au bulletin officiel des annonces des marchés publics (Boamp) accusent un recul de 2,6 M€ (-3,7%) qui s'explique notamment par les incertitudes budgétaires qui ont pesé sur les collectivités publiques. Les autres recettes d'annonces, publiées au bulletin des annonces légales (Balo) et au Journal Officiel-Lois et Décrets (Jold) atteignent 7,2 M€, relativement stables par rapport à 2023.

Les recettes hors annonces s'établissent à 4,4 M€ et enregistrent une baisse de 5,7 % par rapport à 2023. Les recettes d'activité encaissées au titre des travaux d'impression et prestations d'édition s'élevaient à 2 M€. Les ventes de publications et abonnements ont représenté 0,9 M€ et les autres produits (recettes diverses de fonctionnement courant), 1,5 M€.

Le budget annexe a ainsi dégagé un important excédent budgétaire de 55,6 M€ en 2024, concourant à la réduction du déficit public.



La comptabilité

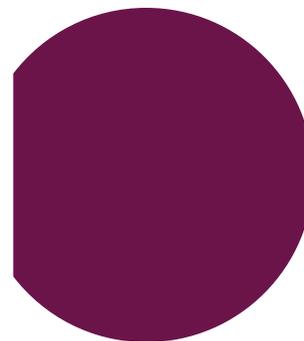
Le délai global de paiement s'élevait à 11,51 jours, en baisse de 1,75 jours par rapport à 2023. Ce bon résultat s'explique par une réactivité accrue des départements gestionnaires pour constater le service fait, mais doit également être rapproché de la baisse de 10 % du nombre de demandes de paiement traitées (4 737 contre 5 296).

Le taux de recouvrement des créances s'établit à 99,20 % tous exercices confondus et à 92,37 % pour l'année en cours, en hausse de 0,24 point par rapport à 2023. Le retard de transmission des formalités donnant lieu à annonce et de facturation constaté en 2023 à la suite de la mise en place du guichet unique des entreprises s'est progressivement résorbé, mais le délai de règlement par les greffes des tribunaux de commerce et tribunaux judiciaires des factures liées aux insertions au Bodacc a augmenté d'un jour et s'élevait à 27 jours.

Par ailleurs, le processus de facturation des recettes du Boamp a évolué afin de systématiser l'envoi de factures dématérialisées à destination de la sphère publique. Ainsi, entre 2023 et 2024, le taux de dématérialisation est passé de 89 % à 91 % en nombre de factures émises.

En complément des chaînes de poursuite automatisées (titre de perception, lettre de relance, mise en demeure), des relances ciblées ont été réalisées sur les débiteurs publics présentant les encours les plus importants (ministères, métropoles, hôpitaux...), en privilégiant le contact par courriel, dont l'efficacité a été supérieure à l'envoi de derniers avis avant mandatement d'office.

Le partenariat noué avec le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce a également été poursuivi afin de relancer les greffes présentant des retards de paiement importants. Enfin, 44 saisies à tiers détenteur bancaires ont été lancées à l'encontre de débiteurs privés. Ces différentes actions ont permis



de réduire de 10,6 % les restes à recouvrer, qui s'élevaient à 19,7 M€ au 31 décembre 2024.

Le résultat patrimonial de +54,9 M€ est en augmentation de 1,7 M€ par rapport à l'exercice précédent.

L'actif immobilisé net (68,04 M€) augmente de 2,07 M€ par rapport à 2023. Les immobilisations incorporelles représentent 77 % de l'actif immobilisé net.

Enfin, la qualité comptable s'est renforcée : la réduction des valeurs à imputer (VAI) s'est poursuivie, passant de 96 fin 2023 à 44 VAI fin 2024. 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, alors que la part des règlements par virement a augmenté par rapport au chèque (3 535 en 2024 contre 4 075 en 2023). Par ailleurs, la facturation interne dans Chorus est désormais ouverte à la DILA et a permis d'accélérer et de fiabiliser les rétablissements de crédits.

La logistique, l'immobilier et les services

Indispensables et efficaces, les équipes du soutien logistique et immobilier se sont mobilisées pour répondre aux exigences environnementales et soutenir l'ensemble des activités des sites de la DILA, afin que les agents travaillent dans les meilleures conditions possibles.

Sobriété énergétique : la concrétisation des efforts engagés

Le pôle travaux et maintenance bâtementaire a poursuivi ses efforts afin de limiter la consommation d'énergie, en vertu de 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.

Par rapport à 2023, tous fluides confondus, les consommations diminuent de 7,7 %. La baisse de la consommation électrique (- 23,9 %) compense la légère remontée des autres fluides (chauffage + 10,6 % et climatisation +5,6 %).

Par rapport à 2019, année de référence, les consommations à fin 2024 évoluent comme suit :

- 18,7 % pour le chauffage

- 44,5 % pour l'électricité

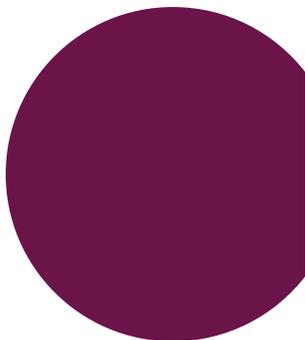
- 47,1 % pour la climatisation,

soit **une baisse de 34,9 %** tous fluides confondus.

En matière de déchets, deux nouvelles collectes ont été mises en place : les essuie-mains et les biodéchets. Plusieurs opérations de sensibilisation au tri ont émaillé l'année.

Des travaux pour optimiser et repenser les espaces de travail

La DILA optimise et repense ses espaces de travail sur son site principal, pour réduire les



surfaces occupées et adapter les locaux aux nouveaux modes de travail.

Ainsi, l'année 2024 a été principalement consacrée aux études d'avant-projet de l'opération de rénovation des 5^{ème} et 6^{ème} étages du bâtiment des ateliers puis au suivi de la procédure de passation des marchés de travaux, qui ont été notifiés en décembre.

Les autres actions entreprises ont concerné l'entretien courant et les actions visant à la sobriété énergétique (finalisation de la migration des éclairages en LED) ou à la sécurité. Afin de préparer les futurs travaux qui doivent débuter en 2025, des aménagements et déménagements ont été organisés.

Pour pallier la fermeture de son restaurant, qui sera entièrement refait, la DILA a signé une convention avec un restaurant interentreprises à proximité voisine, tandis qu'un espace convivial de restauration avec des frigos connectés a été mis à disposition des agents en complément.

Courrier : une gestion électronique déployée

Une solution électronique de gestion du courrier a été déployée, avec l'objectif d'être pleinement opérationnelle au moment des Jeux Olympiques, période durant laquelle le télétravail serait renforcé et nécessiter une gestion électronique des documents.

Grâce à un accompagnement adapté, les agents ont pu s'approprier l'outil progressivement. Une procédure bien définie a permis d'intégrer les courriers dans la gestion électronique des courriers étape par étape, favorisant ainsi une montée en compétence progressive des équipes.

Pari gagné pour une mise en œuvre avant les Jeux. L'équipe a pu numériser des courriers supplémentaires et continuer ensuite, fluidifiant leur circulation dématérialisée, nécessaire avec le télétravail habituel.

Favoriser le réemploi plutôt que le recyclage.

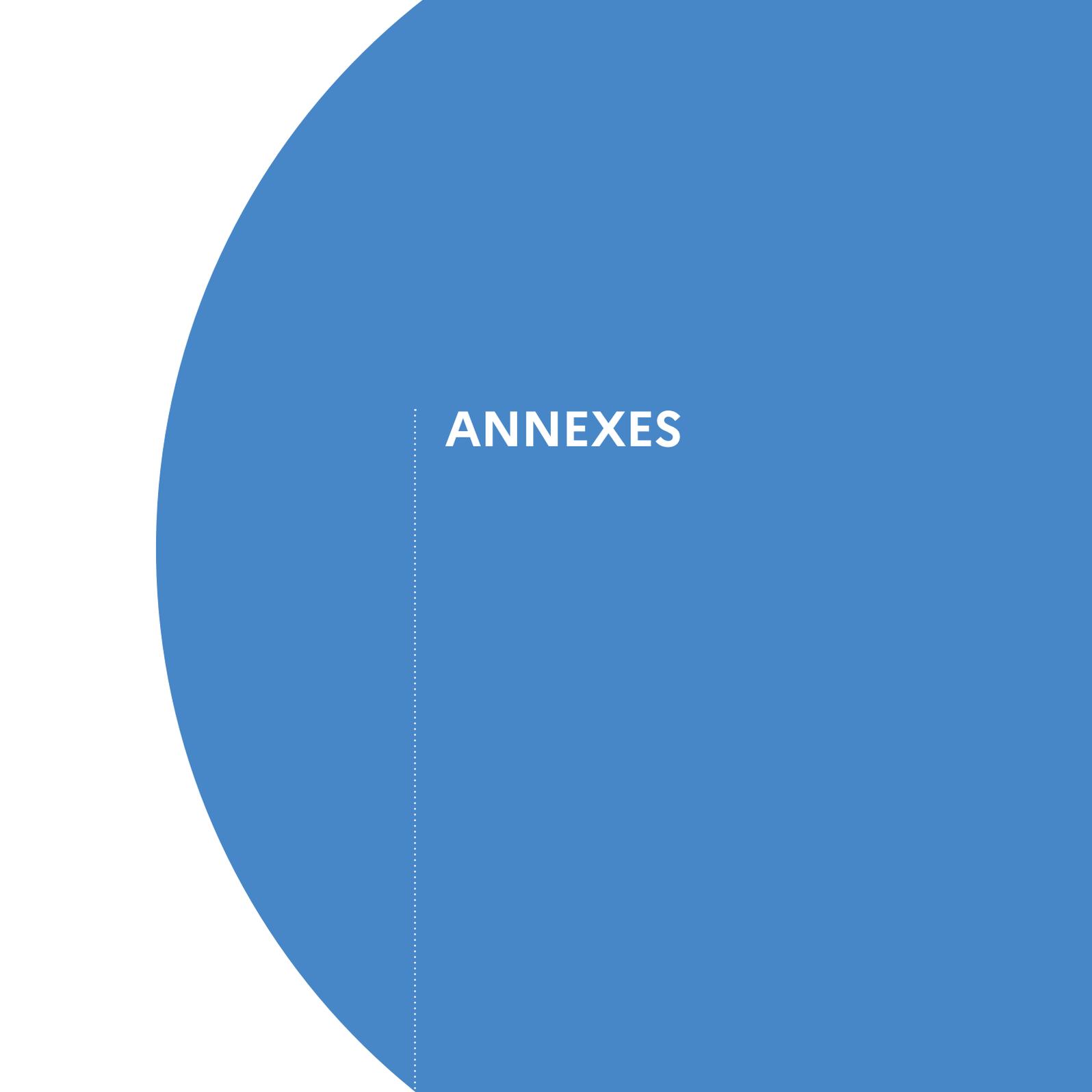
En 2024, l'accent a été mis sur le réemploi dans la gestion du mobilier de cuisine et du restaurant qui a été fermé. Ainsi, le nouvel espace restauration rapide a été meublé avec des meubles issus du recyclage et du remploi (chaises, tables, mange-debout, canapés...).

L'ancien matériel de cuisine a été mis en vente ou donné via la plate-forme des domaines. Une petite vingtaine de matériels chauds et froids et une cinquantaine d'éléments de mobilier professionnel (de la simple étagère murale au bac de plonge) ont trouvé acheteur : une majorité de petits artisans restaurateurs, un brocanteur...

Le mobilier de la salle de restauration, les meubles de distribution, la vaisselle (plus de 3 000 pièces) et les batteries de cuisine ont trouvé preneur : deux administrations centrales, une mairie et une fondation leur donneront un nouvel usage. 25 000 euros de vente ont été réalisés, plus des économies sur les frais d'évacuation du matériel.

Ces opérations ont permis à des petites entreprises de s'équiper à moindre coût en matériel de qualité, de s'équiper à coût nul pour les entités publiques et associations, tout en rendant fières les équipes en charge.





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



Patrick PERRET
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



Lucille JOSSE
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



Sébastien ESNAULT
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 2025

Coordination de la rédaction : **Direction - Département de la communication**
Conception et réalisation graphique : **Studio graphique multimédia de la DILA**
Crédits photographiques : © DILA

Impression DILA

Direction de l'information légale et administrative
26, rue Desaix, 75105 Paris
N° 978-2-11-174250-5
Dépôt légal : mai 2025

