

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

CHRISTIAN BOUVIER

L'Institut Paul Delouvrier a eu la douleur de déplorer la disparition, le 16 avril 2015, de **Christian BOUVIER**, son président d'honneur.

Christian Bouvier est né le 26 janvier 1938 à Bône, en Algérie

Ancien élève de l'Ecole Polytechnique, ingénieur général des Ponts-et-Chaussées.

Successivement chargé de mission auprès de Paul Delouvrier délégué général au district de la Région de Paris, ingénieur à la Direction Départementale de l'Essonne nouvellement créée, puis responsable du projet Tête-Défense auprès de Jean Millier (PDG de l'EPAD 1969-1977).

Conseiller technique urbanisme au cabinet de Michel d'Ornano (alors Ministre de l'Environnement et du Cadre de vie) entre 1978 et 1981.

Président de SGE Construction, puis de Borie SAE.

Directeur Général de l'EPAD (Etablissement Public d'Aménagement de la Défense) de 1993 à 2004.

Président de l'Institut Paul Delouvrier de 2001 à 2012.

Président d'honneur de l'Institut Paul Delouvrier depuis 2013.

1- Fonctionnement interne

21 – Assemblée générale du 18 mars 2015

L'assemblée générale a approuvé le rapport d'activité 2014, le compte de résultat et le bilan 2014.

Elle a procédé à l'élection de Monsieur Robert LION au conseil de surveillance de l'Institut.

Elle a engagé un débat d'orientation et a approuvé la proposition du président visant à donner la priorité à la pérennité et au développement du baromètre.

22- Réunions du conseil de surveillance

18 mars 2015: le conseil de surveillance a pris acte des décisions de l'assemblée générale réunie ce même jour, qui a approuvé le rapport d'activité 2014, ainsi que les comptes 2014. Il a débattu de l'état des finances de l'Institut et réfléchi aux pistes de développement du baromètre de l'Institut sur les services publics.

3 novembre 2015: en ouverture de réunion, le président Jean-Pierre DUPORT a rendu hommage à la mémoire de Christian Bouvier, président d'honneur de l'Institut, décédé le 16 avril 2015. Il a assuré Mme de MARGERIE de la sympathie de l'Institut en cette période anniversaire du décès accidentel de Christophe de Margerie.

Le conseil a entendu une communication de Jean-Pierre DUPORT, président du conseil de surveillance, sur les activités de l'Institut. Louis-Bernard BOHN, membre du directoire en charge

de la trésorerie, a présenté un rapport sur l'exécution du budget 2015 et un projet de budget 2016.

2- Les activités de l'Institut

31 - Dixième anniversaire du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier sur les services publics.

Après une année 2014 consacrée au centenaire de la naissance de Paul DELOUVRIER, l'année 2015 a été celle du dixième anniversaire du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier destiné à mesurer l'opinion des Français et la satisfaction des usagers sur les services publics régaliens.

Afin de marquer cette échéance, un colloque s'est tenu le 27 janvier 2015 matin dans le grand auditorium du Collège des Bernardins, à Paris. Son titre : "Services publics : les citoyens ont la parole". Il a été animé par Stéphane PAOLI.

Cette manifestation a commencé avec un propos d'accueil d'Hubert du MESNIL, directeur du collège des Bernardins.

Elle a été ouverte par Jean-Pierre DUPORT, président de l'Institut Paul Delouvrier.

Emmanuel RIVIÈRE, directeur de l'Unité Stratégies d'Opinion de TNS Sofres, a présenté les résultats de la vague de décembre 2014 du baromètre réalisé par cet institut de sondages.

Monsieur Thierry MANDON, secrétaire d'État chargé de la réforme de l'État et de la simplification, a ensuite prononcé un discours au cours duquel il a souligné son intérêt pour le baromètre de l'Institut et énoncé les enseignements qu'il en tire.

Après cette présentation, une table ronde sur le thème « La satisfaction des usagers est-elle le moteur de l'action publique ? » a réuni :

- Madame Laure de LA BRETÈCHE, secrétaire générale pour la modernisation de l'action publique ;
- Monsieur Gilles CARREZ, député, président de la commission des finances de l'Assemblée nationale;
- Monsieur Thomas FATOME, directeur de la sécurité sociale ;
- Monsieur Philippe LEMOINE, président du Forum d'actions modernité ;

Madame Laure de LA BRETÈCHE a prononcé le discours de clôture du colloque.

Le colloque a été retransmis en direct sur Acteurs Publics TV qui a produit et réalisé les vidéos qui sont accessibles sur le site de l'Institut Paul Delouvrier (www.delouvrier.org).

32- Promotion du baromètre

Conformément aux orientations fixées par l'assemblée générale et le conseil de surveillance, le président de l'Institut s'est investi dans une démarche de promotion du baromètre sur les services publics auprès de ministères et d'institutions susceptibles d'être intéressés par le développement et la déclinaison de cet outil de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers.

L'inventaire ci-dessous des principales activités de l'Institut en 2015 énonce la liste des rencontres et réunions consacrées à cette mission.

33 – Le baromètre 2014

Les principaux enseignements du sondage réalisé par TNS Sofres du 8 au 16 décembre 2014 ont été les suivants.

- *Les services publics évoquent de plus en plus l'Etat et de moins en moins les entreprises publiques.*

Les Français sont 59% à associer la notion de services publics à différents services de l'Etat. C'est une évolution majeure, sachant qu'ils étaient 41% dix ans plus tôt. Parmi les plus cités, on retrouve les services des impôts et de la fiscalité, la sécurité sociale, la police ou encore les services de santé publique. A l'inverse, aux premiers jours du baromètre il y a dix ans, La Poste, la SNCF, EDF et les autres entreprises publiques venaient le plus spontanément à l'esprit des Français lorsqu'on leur parlait de services publics : ils étaient alors 47% à en citer au moins une, pour seulement 18% aujourd'hui.

Des différents services de l'Etat cités, les services liés à l'emploi n'arrivent qu'en 6^{ème} position. Pour autant, c'est bien sur les thématiques liées à l'emploi que les Français considèrent que les pouvoirs publics devraient prioritairement faire porter leurs efforts. Cette priorité à l'emploi (60%) est une constante depuis dix ans. Durant la même période, l'Education Nationale se maintient à la deuxième place (40%) qui est la sienne depuis la création du baromètre. La santé publique, historique troisième service dans l'ordre de priorité pour les Français, est sûrement le plus stable avec un score toujours compris entre 30% et 40%. Des évolutions sont toutefois à noter sur d'autres services : l'environnement remonte la pente (+3) après une chute de 20 points entre 2009 et 2013, la défense nationale, de son côté, continue sa progression (+3 en 2013 et +4 en 2014) et atteint aujourd'hui 11%.

- *Un arbitrage impôts / prestations en faveur d'économies budgétaires*

S'ils devaient choisir, près des deux tiers des Français (65%) privilégieraient une diminution des impôts accompagnée d'une réduction des prestations plutôt qu'une augmentation des impôts pour une amélioration des prestations. Alors qu'entre 2004 et 2012, le nombre de Français aspirant à plus de services publics, quitte à payer plus d'impôts, avait augmenté, passant de 40% à 49%, la tendance s'est brusquement inversée en 2013 et s'est confirmée cette année avec 33% privilégiant cette option.

Cependant, 59% des Français considèrent qu'il serait possible de réaliser des économies importantes sans diminuer la qualité des services proposés. Ce jugement varie selon les usagers des différents services publics étudiés : il concerne 78% des usagers des services fiscaux, 76% pour la sécurité sociale, 71% pour l'environnement, 65% pour l'emploi ou encore 55% pour le logement. A l'inverse, seuls 33% de leurs usagers pensent que des économies sont possibles dans la police et la gendarmerie sans que cela n'altère la qualité des prestations fournies. 47% des usagers de l'Éducation nationale expriment la même opinion.

Parmi différentes pistes de réduction des dépenses publiques, l'amélioration de l'efficacité arrive en tête avec 61% de citations. L'autre point cité par plus de la moitié des répondants est celui de la diminution du montant de certaines aides sociales (54%). Viennent ensuite la réduction des dépenses d'équipements et d'infrastructures (41%) et la suppression de certains services fournis par l'Etat (37%). Enfin, bien qu'en cinquième position (avec 35% de mentions), l'utilisation plus massive d'internet dans les services publics explique cette tendance de fond.

La transition numérique est en effet déjà amorcée dans quatre services publics pour lesquels la mise en relation s'effectue principalement *via* Internet : l'environnement, la sécurité sociale, la fiscalité et le logement. De leur côté, les usagers des services de l'emploi privilégient à nouveau le contact physique après deux années au durant lesquelles internet était devenu le mode principal d'entrée en relation.

Les usagers pensent que c'est pour ces cinq services qu'il est possible de réaliser des économies sans affecter la qualité du service. La transition numérique est donc pour les Français à la fois un facilitateur de mise en relation avec les services publics pour les usagers et une source potentielle d'économies. Cette appréciation ne s'applique pas aux forces de sécurité.

- *Acteurs publics et services publics : l'écart entre satisfaction (élevée) des usagers et l'opinion (médiocre) des Français se réduit*

Alors que 67% des usagers sont satisfaits de la qualité des services publics, seuls 39% des Français en ont une bonne opinion. Cet écart entre la satisfaction des usagers et l'opinion des Français dans leur ensemble tend à se réduire après deux années au cours desquelles il s'était creusé. En effet, alors que les services publics semblent confrontés à une exigence accrue de la part de leurs usagers, les Français portent globalement un regard moins sévère sur l'action de l'Etat. Il est vrai que leur opinion à cet égard avait atteint un niveau historiquement bas en 2013

Dans la durée, c'est parmi tous les services publics étudiés l'emploi qui enregistre le résultat le plus bas avec un niveau de bonne opinion qui n'a jamais dépassé 30% et qui atteint cette année un niveau jamais observé (11%). En baisse de 5 points, il est le seul service, avec la Justice (-2), à ne pas bénéficier du rebond dans l'opinion évoqué plus haut. A l'opposé, les forces de sécurité (police, gendarmerie) ont toujours enregistré l'opinion la plus favorable chez les Français depuis dix ans avec des résultats de bonne opinion systématiquement supérieurs à 60% (66% en 2014).

De son côté, la satisfaction moyenne des usagers poursuit la baisse entamée en 2011 pour atteindre son plus bas niveau depuis la création du baromètre (67% vs. 76% en 2011). La détérioration concerne tous les services publics, exception faite de la Justice (+3) et de l'Education Nationale (+4). La santé publique (82%), la police et la gendarmerie (78%) et les services fiscaux (78%) restent néanmoins ceux qui satisfont le plus leurs usagers.

- *Les Français en quête d'efficacité dans les services publics*

Parmi les attentes chères aux Français concernant leurs relations avec les services publics, la notion d'efficacité est à nouveau largement plébiscitée. Dans ce cas, il s'agit du traitement des dossiers dans le cadre d'une relation directe et individuelle. La rapidité des démarches est en ce sens cruciale pour 56% des répondants, et ce plus particulièrement encore dans les petites agglomérations (63%). On retrouve ici aussi une référence à la transition numérique, qui devrait être poussée encore davantage pour 28% des répondants (35% en région parisienne). La prise en compte des remarques et des suggestions des usagers fait également partie des attentes pour un quart des personnes interrogées (29% pour les 65 ans et plus).

Cette notion d'écoute est aujourd'hui primordiale et ressort particulièrement à l'occasion des dix ans du baromètre. Cela se voit directement à travers l'expression des attentes mais également par la volonté d'instantanéité dans la mise en relation. La tendance de la société qui veut que l'on s'éloigne physiquement pour se rapprocher virtuellement se manifeste également dans les aspirations des Français à l'égard des services publics. Une prise en charge optimale nécessite une écoute accrue et en ce sens, la transition numérique laisse augurer un regain de satisfaction pour les services publics l'ayant pleinement amorcée.

Le baromètre 2014, comme tous les baromètres de l'Institut Paul Delouvrier, est disponible sur le site de l'Institut : www.delouvrier.org

34- Découverte des métiers

Comme chaque année, les activités de Monsieur Jean CORNILLAULT, pilote de l'action dans l'Essonne, ont été partagées entre l'action « Ambassadeurs de Métiers » et les Trophées de la Découverte Professionnelle.

En ce qui concerne les Ambassadeurs des Métiers, les remarques de l'année dernière sont toujours valables. On continue à noter un manque de connaissance du monde du travail par les enseignants et, malheureusement, par les responsables de BDI et CDI. Il est assez triste de voir ces personnes continuer à encourager les élèves à entrer en faculté, par exemple de psychologie et ignorer, quand elles n'en disent pas de mal, tout ce qui est industriel et technique.

Cette année, Monsieur CORNILLAULT a participé à cinq forums, quatre étant organisés par des établissements scolaires et le cinquième par la ville d'Athis-Mons. Cela permet d'entrer en contact avec beaucoup d'élèves. A noter que, pour le forum de la ville d'Athis-Mons, ces jeunes étaient souvent accompagnés de leurs parents. Les échanges ont été divers et riches.

Les Trophées de la Découverte Professionnelle, qui se sont déroulés le 6 mai 2015, et dont l'Institut Paul Delouvrier est partenaire depuis plusieurs années, ont vu dix projets présentés par neuf établissements. Comme chaque année, Monsieur CORNILLAULT a fait partie du jury des professionnels. Celui-ci a été conquis par la diversité des projets présentés, mais surtout par leur qualité et leur richesse. Ont été présentés un projet de jeu d'entraînement de la mémoire destiné aux seniors, un rétroviseur pour fauteuil de personnes à mobilité réduite, ainsi que des travaux très complets sur la découverte des métiers et, plus particulièrement sur ceux exercés autour d'un collège. Environ 150 personnes ont assisté à cette remise de prix et ont partagé le plaisir de voir tous ces jeunes tellement motivés.

35- Soutien scolaire

Le soutien scolaire a été suspendu en 2014 au lycée Colbert à la demande du responsable du Lycée. Il semblerait que la poursuite d'un soutien scolaire bénévole entraîne la suppression de subventions (information à vérifier). Un contact avec le lycée Colbert sera repris sur ce sujet.

Le soutien scolaire se poursuit avec la Fondation Un Avenir Ensemble de la Grande Chancellerie de la Légion d'Honneur. Le nombre d'élèves aidés est sensiblement le même qu'en 2014. Une demande d'aide pour une élève de classe préparatoire à Brest est envisagée. De nouveaux enseignants se sont portés volontaires

Une réunion des enseignants s'est tenue au cours d'un petit déjeuner à la maison des polytechniciens en novembre 2015 : les échanges ont été très nombreux et il a été convenu qu'il fallait recruter les jeunes dès la classe de seconde pour que la période de soutien soit plus longue et donc plus efficace.

36- Lancement du projet « Les entretiens de l'administration »

Sous l'impulsion de son administrateur Jacques BOUTTES, et avec l'appui du Collège de l'X, l'Institut a décidé de travailler à la réalisation d'une nouvelle opération qui s'inscrit dans sa vocation à favoriser la modernisation de l'action publique.

Cette action, encore en projet, consisterait, sur le modèle des Entretiens de Bichat pour la médecine et des Entretiens de Toulouse pour l'industrie aéronautique, à favoriser la rencontre et les échanges entre agents des trois fonctions publiques : de l'Etat, territoriale et hospitalière. Un groupe de pilotage a été constitué. L'objectif est de lancer une opération-test en 2016. La réforme territoriale rend cette démarche particulièrement opportune, en particulier dans les nouvelles régions issues de regroupements. En effet, le résultat escompté est la facilitation des échanges entre fonctionnaires appelés à travailler ensemble au sein d'un nouveau périmètre, et donc l'amélioration du service rendu. La mise à disposition des données du baromètre, éventuellement affinées au niveau du périmètre de l'action, concourrait à cette démarche.

Un des premiers objectifs pour 2016 est d'identifier un territoire de mise en œuvre de l'opération. Ce territoire coïnciderait avec le périmètre d'une région administrative. L'ensemble des fonctions publiques inscrites dans ce territoire serait sollicité.

Outre l'adhésion des trois fonctions publiques, la réussite de l'opération est subordonnée à l'obtention de ressources humaines et financières.

4- Activités diverses

L'année 2015 a été ponctuée par les activités suivantes :

- 27 janvier : colloque sur le dixième anniversaire du baromètre au Collège des Bernardins ;
- 9 février : participation à la réunion du comité stratégique de lutte contre les discriminations du département de l'Essonne ;
- 9 mars : rencontre avec Pierre-Marie VIDAL, directeur d'Acteurs Publics ;
- 18 mars : réunions de l'assemblée générale et du conseil de surveillance de l'Institut Paul Delouvrier

Avril 2015 : Intervention auprès Monsieur Philippe Yvin, président de la Société du Grand Paris et du préfet Jean-François Carencu, préfet de la Région Île-de-France, en vue d'attribuer le nom de Paul Delouvrier à une station de la ligne 18 du Grand Paris Express.

- 9 avril : réunion avec Madame Claire VISENTINI, de la Caisse des Dépôts et Consignations avec laquelle l'Institut a signé une convention de partenariat ;
- 6 mai : Trophées de la découverte professionnelle ;
- 25 juin : réception du président de l'Institut par Jean-Louis BIANCO, conseiller spécial auprès de la ministre de l'environnement ;
- 20 juillet : réception du président de l'Institut par Madame Juliette ROGER du cabinet de la ministre des affaires sociales et de la santé ;

21 juillet : réunion entre le président de l'Institut et des responsables (M. Dominique LIGER, Madame Claire VISENTINI) de la Caisse des Dépôts et Consignations ;

22 juillet : réception du président de l'Institut par Monsieur Olivier NOBLECOURT du cabinet de la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;

16 octobre : participation à la journée de lancement de l'Observatoire de l'évaluation des politiques publiques ;

19 octobre : réception du président de l'Institut par Madame Marie-Caroline BONNET-GALZY, Commissaire générale à l'égalité des territoires ;

26 novembre : réunion avec le préfet Rollon MOUCHEL-BLAISOT, directeur de l'Association des Maires de France ;

3 décembre : réception du président de l'Institut par Monsieur Eric MORVAN, directeur-adjoint du cabinet, et plusieurs responsables du ministère de l'Intérieur.

5- Bilan et compte de résultat 2015

51- Compte de résultat 2015

	2015	2014
Produits	72 841,00	75 006,61
Charges	112 327,05	94 706,18
- dont Autres services extérieurs	75 068,86	55 367,08
- dont Charges de personnel	37 104,34	39 192,91
Résultat	-39 486,05	-19 699,57

52- Bilan 2014

ACTIF			
	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations	4 041,28 4 041,28	4 041,28 4 041,28	0
Créances	15 050,00		15 050,00
Valeurs mobilières de placement	91 391,45 (165 667,78)	0	91 391,45 (165 667,78)
Disponibilités	454,07 (1 882,97)		454,07 (1 882,97)
TOTAL GENERAL	106 895,52 (171 592,03)	(4 041,28)	106 895,52 (167 550,75)

PASSIF			
Fonds associatifs			79 433,66 (79 433,66)
Report à nouveau			30 661,82 (50 361,39)
Résultat de l'exercice			-39 486,05 (-19 699,57)
TOTAL I			70 609,43 (110 095,48)

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Dettes fournisseurs et cptes rattachés			30 189,40 (49 075,60)
Dettes fiscales et sociales			6 096,69 8 379,67
TOTAL III			36 386,09 (57 455,27)
TOTAL GENERAL			106 895,52 (167 555,17)

Valeurs 2015
(Rappel 2014)