

**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017**

**MARCEL ROULET**

L'Institut Paul Delouvrier a eu à déplorer la disparition, le 15 avril 2017, de **Marcel ROULET**, président fondateur (1998-2003) et président d'honneur de l'Institut.

Né le 22 janvier 1933, ancien élève de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications, administrateur d'EDF de 1987 à 1996, il a été président de France Telecom de 1991 à 1995, président directeur général de Thomson (SA et CSF) de 1996 à 1998, président de la section française du centre européen des entreprises à participation publique (CEEPP) de 1993 à 1996.

**1- Fonctionnement interne**

**11 - Assemblée générale du 16 mars 2017**

L'assemblée générale a approuvé le rapport d'activité 2016, le compte de résultat et le bilan 2016.

Elle a approuvé les orientations proposées par le conseil de surveillance relatives au baromètre sur les services publics et au projet « Les Entretiens de l'Administration ».

Elle a enfin approuvé le projet de budget 2017.

**12- Réunions du conseil de surveillance**

16 mars 2017 : Il a pris connaissance des décisions de l'assemblée générale réunie ce même jour, qui a approuvé le rapport d'activité 2016, ainsi que les comptes 2016. Il a entendu un rapport d'exécution du budget 2016. Il a mené un débat sur les orientations 2017 qui retiennent comme axes principaux d'activité le baromètre sur les services publics et le projet « Entretiens de l'administration ».

Il a pris connaissance du contenu du projet de budget 2017 tel qu'approuvé par l'assemblée générale.

5 décembre 2017 : Le conseil de surveillance a entendu une communication sur la situation financière de l'Institut. Celle-ci est influencée par la perspective de disparition de la subvention EDF et de la réserve parlementaire.

Il a été informé de la décision de procéder au licenciement économique à la date du 28 décembre 2017 de la seule salariée de l'association, Madame Horia DJOUDI, faute de ressources pour supporter les charges liées à sa rémunération.

Il a entendu une communication sur les grandes lignes de la vague 2017 du baromètre sur les services publics.

Il a été informé de la décision de reporter la date de la première session des « Entretiens de l'administration » en raison de la faiblesse du nombre d'inscrits pour le 15 novembre 2017.

Un débat sur l'avenir de l'Institut a ensuite été conduit. Un des membres du conseil de surveillance a proposé de réfléchir à la création d'un prix Paul Delouvrier pour l'innovation à l'échelle européenne. La question de l'adossement de l'Institut à une autre structure a également été abordée.

## 2- Les activités de l'Institut

### 21- Baromètre 2017 sur les services publics<sup>1</sup>

L'édition 2017 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, réalisée par KANTAR Public, efface en partie la forte poussée des attentes de type sécuritaire constatée en 2016 et qui faisait suite aux attentats. Le résultat est donc **le retour au trio des priorités des Français** concernant l'action des pouvoirs publics (emploi, santé, éducation). A court terme, on constate une **forte progression des attentes de protection de nature sociale** : la sécurité sociale (+5 points) et le logement (+7 points) mais surtout **la santé** (+6 points) qui devient pour la première fois depuis la création du baromètre **la deuxième priorité des Français** devant l'éducation nationale. Néanmoins, la montée à long terme auprès des Français des préoccupations sécuritaires reste réelle : en 4<sup>ème</sup> position des priorités, la police et la gendarmerie sont même dans le trio de tête dans quatre régions françaises.

Après une dizaine d'années de défiance et de mécontentement croissants, cette année voit un premier, et net, **redressement de l'opinion** des Français (+7 points) à l'égard de l'action de l'Etat ainsi que la confirmation d'un **retournement positif de tendance concernant la satisfaction** des usagers des services publics. Ce mouvement est tiré par deux domaines en particulier : l'emploi et l'éducation nationale.

Globalement, **72% des usagers s'estiment satisfaits des prestations des services publics de l'Etat**, alors que seulement **44% des Français en ont une bonne opinion**.

L'Institut Paul Delouvrier publie pour la treizième année consécutive son baromètre qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'Etat (leur image) et la satisfaction des usagers qui ont eu recours à ces services publics au cours de la période récente. Après une édition 2016 particulière qui avait enregistré une hausse extraordinaire des attentes dans les domaines régaliens liés à la sécurité (police et gendarmerie, justice et défense) dans un contexte de menace terroriste, on assiste cette année au retour du trio de tête habituel des priorités des Français : emploi, éducation nationale et santé.

**Les attentes prioritaires des Français** : L'emploi reste la **préoccupation principale des Français**. Mais, avec 48% de citations, il s'agit d'un des niveaux les plus faibles enregistrés depuis les débuts de notre baromètre, en baisse constante depuis 2012 où il avait atteint 66%. La **santé publique** atteint son plus haut niveau dans notre baromètre avec 42% de citations et dépasse pour la première fois l'éducation nationale (37% de citations) pour devenir la deuxième attente des Français. Les Français attendent aussi davantage d'effort de la part des pouvoirs publics dans deux domaines de la **protection sociale** : le logement surtout chez les plus jeunes (23% de citations totales) et la sécurité sociale (19% de citations).

---

<sup>1</sup> Enquête réalisée par Internet du 25 octobre au 8 novembre 2017 auprès d'un échantillon national de 2549 personnes, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération. Au sein de cet échantillon ont été identifiés les usagers de 9 services publics : sécurité sociale (1408), santé publique (1457), fiscalité et collecte des impôts (1245), police et gendarmerie (1134), éducation nationale (993), emploi (686), justice (404), logement (1280) et environnement (413).

La hiérarchie des attentes des Français n'est toutefois pas exactement la même dans toutes les régions françaises. Si l'emploi arrive en tête dans la plupart des régions (particulièrement en Occitanie), il est devancé par la santé publique dans 3 régions : la Bretagne, les Pays de la Loire et l'Île-de-France. La police et la gendarmerie (32% de citations, en 4<sup>e</sup> position au niveau national) demeurent dans le trio de tête des priorités dans 4 régions : les Hauts-de-France, PACA, le Centre et la Bourgogne-Franche Comté (où elles sont en deuxième position).

## *L'opinion des Français*

Après plusieurs années de dégradation, **l'opinion des Français** à l'égard de l'action de l'Etat dans les 9 domaines étudiés dans le baromètre **s'améliore nettement cette année**. Ce progrès est particulièrement en ce qui concerne :

- **l'emploi** et la lutte contre le chômage : si ce domaine est toujours en bas du classement, la part des Français qui en ont une bonne opinion double en un an passant de 13% à 26%.
- **la police et la gendarmerie** : avec 67% (en progression de 10 points en un an) toujours en tête du classement des secteurs les mieux appréciés.
- **l'éducation nationale** : si une majorité des Français a toujours une perception négative de l'action de l'Etat en la matière, 44% en ont une bonne opinion en amélioration de 11 points.

## *La satisfaction des usagers*

L'année 2017 confirme un **retournement positif de tendance concernant la satisfaction des usagers** des services publics. Ce mouvement est tiré par deux domaines en particulier : l'emploi et l'éducation nationale.

- les usagers du service public de **l'emploi** : 54% d'entre eux s'en disent satisfaits soit une croissance de 9 points en seulement un an (!) même si cela reste le moins bon score des domaines étudiés. Un résultat obtenu grâce une amélioration très forte reconnue par les usagers sur leurs trois attentes principales : le nombre et l'adéquation des offres d'emploi, la compétence des personnels et la personnalisation du suivi.
- les usagers de **l'éducation nationale** : 74% des usagers s'en disent satisfaits (+6 pts) qu'il s'agisse des élèves (75%) ou des parents (74%). Ces progrès ont été favorisés par une meilleure satisfaction constatée sur la discipline, la promotion de l'égalité des chances et l'insertion professionnelle (pas de l'orientation).

Les résultats détaillés de ce baromètre sont disponibles sur le site [www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org) et sur <http://fr.kantar.com/>

## 22- Baromètre ciblé sur le service public du logement<sup>2</sup>

Après celui de 2016, un nouveau focus sur le logement a été réalisé à l'occasion de la vague 2017 du baromètre. Les principales constatations sont les suivantes :

- Un quart des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années, soit un peu plus qu'en 2016.
- Le contact avec les services publics du logement se fait majoritairement par Internet, particulièrement pour les usagers des villes de plus de 100 000 habitants et de l'Agglomération parisienne.
- Si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de logement est, cette année encore, inférieure à l'opinion moyenne des autres services, la dynamique positive qui se dessine depuis plusieurs années se confirme.
- L'opinion comme la satisfaction à l'égard du service public du logement ne varient pas selon la catégorie d'agglomération.
- Comme l'année dernière, et même si l'on note une légère baisse, une majorité d'usagers estime que des économies sont réalisables dans les services publics du logement. C'est particulièrement le cas des habitants de l'agglomération parisienne.
- Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements reste l'attente principale en matière de logement : la satisfaction à cet égard ne s'améliore pas par rapport à 2016.
- Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements est prioritaire pour les usagers de tout type d'agglomération.
- Les usagers sont majoritairement satisfaits de l'accueil des personnels, du niveau des aides disponibles et de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures. En revanche, le traitement équitable des citoyens – première attente des usagers – génère le plus d'insatisfaction. Les usagers de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits de l'accueil des personnels que les autres usagers mais davantage du niveau des aides et de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures.
- Si la localisation, le nombre de pièces et la qualité générale du logement sont jugés globalement satisfaisants par les locataires HLM, l'isolation phonique et thermique sont des motifs d'insatisfaction.

---

*2 Enquête réalisée en ligne du 26 octobre au 8 novembre 2017.*

*Echantillon de 5060 individus âgés de 15 ans et plus :*

*Interviews réalisées en ligne*

*Echantillon national de 2549 personnes, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.*

*" Au sein de cet échantillon principal, 640 usagers du service public du logement ont été interrogés.*

*Afin de disposer d'effectifs suffisants d'usagers du service public du logement dans les agglomérations de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne, deux sur-échantillons ont été réalisés :*

*" Un sur-échantillon de 1004 personnes représentatif de la population des agglomérations de 100 000 habitants et plus (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 267 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.*

*" Un sur-échantillon de 1507 personnes représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 373 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.*

*" Soit un total de 1 280 usagers du service public du logement.*

- Les habitants de l'agglomération parisienne sont un peu moins satisfaits que les autres de la localisation et du nombre de pièces de leur logement.
- S'agissant de la procédure d'obtention du logement social, la satisfaction des locataires est globalement moyenne : l'information sur l'état d'avancement de la demande et les critères d'attribution en particulier ne sont pas jugés satisfaisants par 4 usagers sur 10. Les locataires HLM dans les agglomérations inférieures à 100 000 habitants se montrent plus satisfaits sur l'ensemble des aspects de la procédure que ceux des agglomérations plus importantes.
- Les relations avec le bailleur social sont globalement assez satisfaisantes : la réactivité en cas de demande constitue en revanche un point d'amélioration possible, notamment dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants.
- La majorité des locataires HLM souhaite rester dans leur logement dans les années à venir, et particulièrement dans les agglomérations de moins de 100 000 habitants. Ceux qui veulent partir envisagent de rester dans leur commune ou leur département
- S'agissant de la procédure d'obtention du logement social, les locataires se montrent plutôt satisfaits quant à la capacité de l'organisme à proposer un logement adapté mais se montrent plus critiques quant aux critères d'attribution et l'information sur l'état d'avancement de la demande. En Île-de-France, la satisfaction est systématiquement beaucoup plus faible sur les différents aspects de la procédure d'obtention que dans les autres régions.
- Les relations avec le bailleur social sont globalement jugées assez satisfaisantes. Toutefois, la réactivité en cas de demande constitue un point faible. C'est en Île-de-France que la satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur est la moins bonne
- 58% des locataires HLM souhaitent rester dans leur logement dans les années à venir, essentiellement en PACA et dans les Hauts-de-France. Toutefois, pour les habitants d'Île-de-France l'objectif est surtout de changer de département et pour ceux d'Auvergne-Rhône-Alpes de changer de quartier.
- Ce baromètre thématique a donc permis d'approfondir l'analyse des attentes des citoyens et des usagers vis-à-vis du service public du logement. Les décideurs dans ce domaine, dont au premier chef les trois partenaires de la démarche, c'est-à-dire la Caisse des Dépôts, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et l'Institut Paul Delouvrier, disposent de données détaillées sur des aires d'analyse choisies en commun. L'Institut Paul Delouvrier espère le renouvellement de ce type d'opération pour enrichir le concept même de baromètre sur les services publics, et aussi, selon la vocation qu'il s'est donnée, pour livrer des données impartiales aux pouvoirs publics, aux acteurs des services publics, aux citoyens et aux usagers.

## 23 – Les Entretiens de l'Administration

C'est en 2015 que, sous l'impulsion d'un de ses administrateurs, Jacques BOUTTES, qui a participé à la création des Entretiens de Toulouse qui mettent en relation des cadres et ingénieurs de l'industrie aéronautique, l'Institut Paul Delouvrier a décidé d'explorer l'hypothèse de la création d'évènements de même nature à l'usage des fonctionnaires de l'Etat, de la fonction publique territoriale<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Des contacts sont en cours en 2018 pour associer la fonction publique hospitalière.

Les travaux du comité de pilotage ont permis d'élaborer un projet qui a reçu l'adhésion – dans l'ordre chronologique – du directeur général de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), du directeur du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), puis du préfet de la Région Hauts-de-France sur le territoire de laquelle il a été décidé de lancer une session pilote. L'IRA de Lille a apporté un soutien constant et efficace au projet.

Le projet a pu être financé en 2017 grâce à une subvention de 25 000€ attribuée par le Sénat et une de 5 000€ par l'Assemblée nationale. Vingt ateliers thématiques ont été identifiés. Tous ont été pourvus de « grands témoins » et la plupart de modérateurs. La date de la session régionale retenue était celle du 15 novembre 2017. Mais faute d'inscriptions suffisantes, la session a été reportée au 21 juin 2018. L'analyse des causes de cette situation a permis d'identifier les pistes d'amélioration.

### 3- Activités diverses

L'année 2017 a été ponctuée par les activités suivantes :

- 2 février: réunion du comité de pilotage des Entretiens ;
- 16 mars : assemblée générale et réunion du conseil de surveillance de l'Institut;
- 30 mars : réunion avec Jean-Pierre BEL, interlocuteur d'EDF ;
- 19 avril : participation à une conférence de l'association ACADI ;
- 24 avril : rencontre avec Jean-Michel THORNARY, commissaire général à l'égalité des territoires ;
- 5 mai : réunion du comité de programme des Entretiens à Lille ;
- 10 mai : visite aux Trophées de la découverte professionnelle aux Ullis (Essonne) ;
- 15 mai : réunion avec la Secrétaire générale à la modernisation de l'action publique ;
- 29 mai : réunion du comité de pilotage des Entretiens ;
- 12 juin : réunion du comité de programme des Entretiens à Lille ;
- 21 juin : réunion avec les associations d'élus territoriaux, la Caisse des Dépôts et le CGET ;
- 12 septembre : réunion du comité de pilotage des Entretiens ;
- 9 octobre : participation à une réunion d'information de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) ;
- 12 octobre : réunion du comité de pilotage des Entretiens ;
- 24 octobre : rencontre avec Bertrand SIRVEN, du cabinet du ministre de l'économie et des finances ;
- 8 novembre : réunion du comité de pilotage des Entretiens ;
- 29 novembre: réunion du comité de réalisation des Entretiens ;
- 5 décembre : réunion du conseil de surveillance de l'Institut.
-

## 4- Compte de résultat et bilan 2017

### 41- Compte de résultat 2017

	2017	2016
Produits	102 961,68	129 375,07
Charges	147 242,49	132 356,62
- dont <i>Autres services extérieurs</i>	86 064,51	90 927,61
- dont <i>Charges de personnel</i>	57 906,27	41 275,39
Résultat	- 43 758,96	- 2 981,55

### 42- Bilan 2017

Valeurs 2017 – (Rappel 2016)

ACTIF	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations	4 041,28	4 041,28	0
Créances	7 000,00 (17 550,00)		7 000,00 (17 550,00)
Valeurs mobilières de placement	58 219,78 (59 683,67)		58 219,78 (59 683,67)
Disponibilités	2 278,24 (3 302,23)		2 278,24 (3 302,23)
TOTAL GENERAL	72 039,30 (80 535,90)	4 041,28	67 998,02 (80 535,90)

PASSIF	Valeurs nettes	Au 31/12/2016
Capital	79 433,66	79 433,66
Report à nouveau	-11 805,78	- 8 824,23
Résultat de l'exercice	-43 758,96	- 2 981,55
TOTAL I	23 868,92	67 627,88
Fonds dédiés	3 106,00	
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	26 880,00	4 949,60
Autres dettes		673,53
Dettes fiscales et sociales	14 143,10	7 284,89
TOTAL III	44 129,10	12 908,02
TOTAL GENERAL	67 998,02	80 535,90