

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

GUY SALMON-LEGAGNEUR

L'Institut Paul Delouvrier a eu à déplorer la disparition, le 22 octobre 2018, de **Guy SALMON-LEGAGNEUR**, conseiller-maître honoraire à la Cour des Comptes, membre du conseil de surveillance de l'Institut.

1- Fonctionnement interne

11 – Assemblée générale du 27 mars 2018

L'assemblée générale :

- a entendu l'éloge de Marcel ROULET prononcé par Jean-Pierre DUPORT,
- a approuvé le rapport d'activité 2017, le compte de résultat et le bilan 2017.
- a approuvé les orientations proposées par le conseil de surveillance relatives au baromètre sur les services publics et au projet « Les carrefours de la fonction publique ».
- a approuvé le projet de budget 2018.

12- Réunions du conseil de surveillance

27 mars 2018 : Il a pris connaissance des décisions de l'assemblée générale réunie ce même jour, qui a approuvé le rapport d'activité 2017, ainsi que les comptes 2017. Il a entendu un rapport d'exécution du budget 2017. Il a mené un débat sur les orientations 2018 qui retiennent comme axes principaux d'activité le baromètre sur les services publics et le projet « Carrefours de la fonction publique ».

Il a pris connaissance du contenu du projet de budget 2018 tel qu'approuvé par l'assemblée générale.

10 décembre 2018 : Le conseil de surveillance a entendu une communication sur la situation financière de l'Institut. Celle-ci est influencée par la disparition des comptes « frais de personnel » consécutive au licenciement pour raisons économiques d'Horia DJOUDI, assistante, et l'absence de subventions de fonctionnement.

Il a également été informé des perspectives budgétaires de l'exercice 2019.

Il a entendu une communication sur les grandes lignes de la vague 2018 du baromètre sur les services publics et les baromètres spécifiques : Caisse de Dépôts pour le service public du logement, Pôle Emploi pour le service public de l'emploi, DITP pour la confiance dans les services publics et l'ANTS-ministère de l'Intérieur pour la délivrance de titres sécurisés.

Il a entendu une communication sur la session expérimentale des « Carrefours de la fonction publique » qui s'est tenue à Lille le 21 juin 2018.

2- Les activités de l'Institut

21- Baromètre 2018 sur les services publics

Synthèse :

Réalisée trois semaines avant le début du mouvement des « gilets jaunes », l'édition 2018 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, réalisé par Kantar Public, vient apporter un éclairage sur cette colère née entre autres d'un sentiment de matraquage fiscal et de dégradation de l'accès aux services publics.

Après trois années de recul, la préférence des Français pour la diminution des impôts (57%, +6 pts) plutôt que l'amélioration des services publics (43%) repart nettement à la hausse cette année dans notre baromètre.

Après s'être nettement améliorée l'année dernière, l'opinion globale des Français sur l'action de l'Etat dans les différents domaines fléchit à 41% d'opinions positives (-3 pts).

Cette opinion médiocre est à mettre en parallèle avec le souhait des usagers de préserver les services, car ces derniers sont de moins en moins nombreux à penser que des économies sont possibles dans les services publics sans diminuer la qualité de service. Une double attente de préserver les services publics tout en diminuant les impôts, qui est le défi à relever.

En ce qui concerne les domaines d'action prioritaires, la santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français (44%, +2 pts), à égalité avec l'emploi (44%, -8 pts). On note cette année une forte progression de la priorité accordée à l'environnement (26%, +6 pts), portée surtout par les moins de 25 ans (40%).

Comme l'opinion des Français, la satisfaction des usagers a légèrement fléchi cette année (-2 pts) ; le mouvement de baisse est cependant très marqué à l'égard de l'environnement (-7pts).

Face à la digitalisation des services publics, on observe une demande croissante d'accompagnement des usagers.

Principaux constats :

La préférence pour la baisse des impôts plutôt que l'amélioration des services publics repart nettement à la hausse après 3 ans de recul.

Les Français sont désormais 57% à dire préférer une diminution du niveau des impôts (quitte à réduire les prestations des services publics). De manière notable, les retraités (63%), les employés et ouvriers (57%) et les habitants des territoires les moins peuplés (60%) se déclarent davantage en faveur d'une diminution des impôts que les CSP+ (53%) et les habitants de l'agglomération parisienne (52%).

➔ Réalisé quelques jours avant le déclenchement du mouvement des « gilets jaunes », notre baromètre témoigne de la crispation croissante d'une partie du pays à l'égard de la pression fiscale. On ne retrouve toutefois pas les niveaux observés en 2014 en plein « ras-le-bol fiscal » : 65% des Français privilégiaient alors la diminution des impôts.

Dans le même temps, la part des usagers qui pensent qu'il est possible de réaliser des économies dans les différents services publics sans diminuer la qualité de service ne cesse de reculer depuis 4 ans. Par rapport à 2017, les usagers sont bien moins nombreux (et désormais minoritaires) à penser que des économies sont possibles dans les services publics de la justice (47%, -10 pts), la santé publique (43%, -6) et le logement (50%, -5). Cette baisse s'observe aussi pour la fiscalité (65%, -8 pts) et la sécurité sociale (61%, -7 pts).

→ Entre préservation des services publics et attente d'une baisse de la pression fiscale, on se trouve ainsi face à une double attente difficile à satisfaire. Une situation que l'on retrouve dans les constats et revendications portés par le mouvement des « gilets jaunes », mobilisés autour de la lutte contre la fiscalité écologique et qui expriment dans le même temps un sentiment d'abandon face à la disparition des services publics dans certains territoires.

Une nette dégradation de l'opinion portée sur l'action de l'Etat en matière d'environnement, et dans une moindre mesure de la santé publique et de la lutte contre le chômage

Après s'être nettement améliorée l'année dernière, l'opinion globale sur l'action de l'Etat dans les différents domaines fléchit à 41% d'opinions positives (-3 pts). Si l'opinion reste stable sur 5 des 9 domaines d'action, on observe en revanche une nette dégradation sur :

- L'environnement : seuls 33% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat en la matière, soit un recul de 15 points en un an. Cette détérioration, qui a eu lieu sur tout le territoire, traduit la défiance des Français à l'égard du Gouvernement dans ce domaine, deux mois après la démission de Nicolas Hulot du Ministère de la Transition Energétique. Elle montre aussi qu'au regard de la priorité que les Français lui accordent dorénavant l'action des pouvoirs publics dans ce domaine ne leur paraît pas à la hauteur.
- La santé publique : 48% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un recul de 5 points par rapport à 2017, soit le plus bas niveau enregistré depuis le début du baromètre.
- L'emploi et la lutte contre le chômage. L'opinion des Français sur l'action dans ce domaine s'était considérablement améliorée l'an dernier (atteignant 26% soit +13 pts). Il recule cette année de 5 points à 21% : l'amélioration de l'an dernier reste donc fragile.

La santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français (44%, + 2 pts), à égalité avec l'emploi (44%, -4pts). L'environnement s'impose comme la 2^{ème} priorité chez les moins de 25 ans.

- L'action en faveur de l'emploi, si elle demeure une attente très forte des Français, est en constant recul depuis 2012 (-4 pts cette année). A l'inverse, la priorité accordée à la santé publique progresse sans cesse depuis 10 ans et arrive en tête chez les 35 ans et plus et chez les habitants des zones rurales et des agglomérations peu peuplées.
- Troisième domaine jugé prioritaire par les Français (et deuxième en Ile-de-France), l'éducation nationale (stable depuis 4 ans) est citée par 36% des Français, juste devant la police et la gendarmerie (33%) à l'égard desquelles les attentes, qui restent à un niveau élevé, sont portées par les plus âgés (chez qui la police et la gendarmerie constituent la 3^{ème} priorité).
- Mais l'édition 2018 du baromètre souligne aussi l'importance croissante qu'accordent les Français à l'environnement : 26% le citent comme un des domaines où les pouvoirs publics doivent porter leurs efforts. En deux ans, il passe de la 10^{ème} à la 6^{ème} place des priorités (+13 points). Pour les moins de 25 ans l'environnement est même la 2^{ème} priorité (citée par 40%).

Face à la digitalisation des services publics, une demande croissante d'accompagnement

S'agissant des axes de progrès, les Français continuent d'exprimer une attente principale à l'égard des services publics : la rapidité de traitement des dossiers et de réponse aux demandes (citée par 60% des Français). En 3 ans, deux demandes ont toutefois notablement progressé : la possibilité de joindre plus facilement et plus souvent les services publics (39%, +6 pts) et, le suivi personnalisé des usagers (26%, +7 points). A l'inverse, les Français demandent moins qu'auparavant une augmentation des démarches par Internet (22%, -3 points).

22- Baromètre ciblé sur le service public du logement

Après celui de 2017, un nouveau focus sur le logement a été réalisé à l'occasion de la vague 2018 du baromètre. Les principales constatations sont les suivantes (: les chiffres entre parenthèses renvoient à 2017) :

- 1- Image et opinion sur l'action de l'État en matière de logement
 - Le logement est la 7^{ème} priorité des Français (6^{ème}).
 - 36% de bonnes opinions (38%)
- 2- Focus : perception du service public du logement par ses usagers
 - 23% des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leurs logements (25%)
 - 48% des contacts par internet (47%)
 - 71% des usagers sont satisfaits du service public du logement (72%)
 - 50% des usagers pensent que des économies sont possibles dans le service public du logement (55%)
 - 24% des usagers jugent prioritaire le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements (n°1 ; 24%), devant le critère de rapidité de finalisation des dossiers (n° 4), du niveau des aides disponibles (n° 2), de simplicité des démarches (n°3), de la variété et le nombre de logements proposés (n°5)
- 3- En résumé :
 - L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de logement (36%) est inférieure à l'opinion moyenne sur l'ensemble des services publics (41%) ;
 - L'internet reste le mode privilégié de contact pour le service public du logement ;
 - Le taux de satisfaction des usagers du service public du logement est de 71% (72%) ; le taux moyen de satisfaction des usagers des services publics analysés étant de 72% (73%) ;
 - 50% des usagers pensent que des économies sont possibles dans le service public du logement (55%)

23- Autres baromètres spécifiques

KANTAR a réalisé sous la maîtrise d'ouvrage de l'Institut un baromètre pour la Direction interministérielle de la transformation publique sur le thème de la confiance dans les services publics et un autre baromètre pour l'Agence nationale des titres sécurisés et le ministère de l'Intérieur sur les titres sécurisés.

24 – Les Carrefours de la fonction publique

Après plus de deux ans de travaux préparatoires, les premiers Carrefours de la fonction publique (dénommés initialement « Entretiens de l'administration »), organisés par l'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec le Centre national de la fonction publique territoriale, la Direction interministérielle de la transformation publique, la Direction générale de l'administration et de la fonction publique, l'Institut Régional d'Administration de Lille et la Préfecture de la Région Hauts-de-France, se sont tenus à Lille le 21 juin 2018, dans les locaux du CNFPT.

Ces Carrefours avaient pour vocation de permettre à des fonctionnaires de responsabilité des trois versants de la fonction publique de dialoguer au sein d'ateliers sur des thèmes proposés par un comité stratégique¹.

Ces thèmes étaient les suivants² :

- Contribuer à la réussite économique : comment s'y prendre et quelle posture du fonctionnaire ?
- Réussir l'accueil du citoyen : rigueur, doigté et modernité.
- *De la contractualisation entre administrations : des pratiques efficaces.*
- Fonctionnaire innovant : savoir faire parler sa créativité.
- *Prise en compte des contraintes budgétaires : piloter dans la contrainte.*
- *La fracture territoriale : réduire les déséquilibres.*
- Administrer à distance.
- *La mobilité : comment en faire une réussite ?*
- *Progresser dans l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.*
- Le dialogue social, élément-clé de la réforme territoriale ?
- Comment être performant : exemple du travail en mode projet.
- Gestion de crise : comment montrer aux citoyens que l'Administration sait les protéger ?
- *La cybersécurité : tous concernés.*
- *Appels à projet de l'État ou des collectivités.*
- *La démocratie participative : rendre le citoyen acteur.*
- Des souris et des hommes : le numérique comme outil de progrès.
- Fonctionnaire des Hauts-de-France aujourd'hui, du Nord-Pas-de-Calais ou de Picardie hier.
- Apprentissage à tous les étages : comment en faire un outil de formation en alternance pour tous ?
- Télétravail : concilier performance et qualité de vie au travail.

¹ Lors de cette session, deux versants, « État » et « fonction publique territoriale », étaient représentés.

² L'inscription à un ou deux ateliers étant fondée sur le volontariat, certains ateliers n'ont pu être maintenus faute de candidats, au grand regret des organisateurs. Ces ateliers sont signalés en italique.

Principes d'organisation des Carrefours :

- des ateliers de 3H00 le matin et l'après-midi ;
- chaque atelier commence par la présentation d'un cas concret par un ou deux « grands témoins » ;
- un débat s'instaure ensuite entre les participants et avec le(s) grand(s) témoin(s) sous la conduite d'une modératrice ou d'un modérateur chargé(e) de veiller au bon équilibre des prises de parole ;
- pour favoriser la liberté de parole, les débats ne donnent pas lieu à l'établissement d'un compte-rendu. Cependant, les idées forces de chaque débat sont collectées pour alimenter un recueil appelé à être publié.

Les premiers Carrefours ont pu se tenir grâce au concours bénévole de personnalités qui ont accepté de tenir le rôle de grand témoin ou de modératrice / modérateur. Ces personnalités ont été les suivantes :

Mesdames :

- Maud ALLANIC, Inspectrice de l'action sanitaire et sociale - DRJSCS Hauts-de-France ;
- Martine CARRIÈRE-MONIN, Chargée de communication – CNFPT Lille ;
- Anne DEBLIQUY, Adjointe à la directrice du centre de valorisation des R.H. d'Arras - Ministère de la transition écologique, Ministère de la cohésion sociale ;
- Eliane DEL DIN, Directrice de la citoyenneté – Préfecture du Nord ;
- Hélène DRON, Secrétaire générale de la DRAC - Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Valérie FAIVRE, Directrice de l'administration générale et des finances – SGAMI Nord ;
- Séverine HUBY, Conseillère en organisation du travail et conduite du changement - Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Chantal JOURDAN, préfète honoraire ;
- Anne-Lorraine LATTRAYE, Directrice du centre de valorisation des R.H. d'Arras - Ministère de la transition écologique, Ministère de la cohésion sociale ;
- Nathalie PECQUEUR, Chargée de mission DREAL - Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Annick PORTES, fonctionnaire en inactivité.

Messieurs :

- Mickaël BOUCHER, Secrétaire général adjoint aux affaires régionales, Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Aurélien BRIETZ, Directeur des systèmes d'information et du numérique - Communauté d'agglomérations du pays de Saint-Omer ;
- Karim DEOUDAR, Chef de projet - Centre national de la fonction publique territoriale ;
- Gérard FIEVET, Chargé de mission numérique - Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Eric FRITSCH, Formateur pour la fonction publique ;
- Raphaël GHYS, Directeur de la plate-forme régionale d'appui interministériel à la GRH - Préfecture de la Région Hauts-de-France ;
- Jean-Michel GIRAUD, Directeur de la Direction Appui aux Entreprises - Région Hauts-de-France ;
- Julien KOUNOWSKI, Chef de projet - Laboratoire d'Innovation SIILAB Hauts-de-France ;
- Jean-Luc LEGAREZ, Directeur général adjoint - Communauté urbaine Caen-La-Mer ;
- Henri MASSE, Préfet honoraire ;

- Jacques MARSAUD, Administrateur territorial ;
- Jean-Michel MOYNAC, Chef du service des impôts des particuliers - DRFIP Lille Ouest ;
- Jules NYSSSEN, Directeur Délégation du Nord-Pas-de-Calais - Centre national de la fonction publique territoriale ;
- Laurent THERY, Urbaniste, Préfet honoraire ;

Les organisateurs expriment leur plus vive reconnaissance à ces personnalités qui se sont prêtées à l'exercice avec une grande compétence et une grande implication.

Ils le font en direction des personnalités qui avaient accepté d'intervenir dans les ateliers qui n'ont pu être maintenus.

Ils le font également en direction des fonctionnaires qui ont participé aux ateliers de manière active.

Ils le font enfin en direction de toutes les personnalités qui ont participé et contribué depuis deux ans à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet

Toutes et tous ont été les pionniers d'une initiative destinée à donner la parole aux fonctionnaires et à leur permettre de renforcer leurs compétences par la voie du dialogue.

Synthèse de l'enquête de satisfaction

Les participants aux Carrefours du 21 juin ont été invités à répondre à une enquête de satisfaction.

NB : chaque participant pouvait assister à un ou deux ateliers.

1- Questionnaire thématique :

Nombre de répondants	19		
Nombre d'ateliers	30		
Note globale	oui	en partie	non
Réponse aux attentes	25	5	0
Satisfaction globale			
Pertinence thèmes (/5)	4,57		
Expertise intervenants (/5)	4,73		
Méthodes pédagogiques (/5)	4,40		
Ateliers			
Exposé (/5)	4,50		
Débat (/5)	3,93		
Facteur de progrès*	0,80		
Prochaine session*	1,00		
Recommandation*	0,93		
Organisation matérielle			
Contact avant (/5)	4,44		
Accueil (/5)	4,85		
Lieu (/5)	4,85		
Repas (/5)	4,56		
Respect horaires (/5)	4,47		

* oui = 1 ; en partie = 0,5 ; non = 0

2- Questionnaire sur les ateliers

	Nombre de points maxi :	53
Contribuer à la réussite économique	O.01 (4)	47,25
Réussir l'accueil du citoyen	O.02 (3)	47,67
Fonctionnaire innovant	O.04 (6)	47,75
Le travail en mode projet	O.06 (6)	46,08
Gestion de crise	O.07 (2)	47
Administrer à distance	P.02 (1)	53
Le numérique, outil de progrès	P.04 (1)	44
Le dialogue social	RH.03 (2)	52
Fonctionnaire de, aujourd'hui et hier	RH.04 (2)	48
L'apprentissage	RH.05 (2)	51,5
Le télétravail	RH.06 (1)	53

entre parenthèses : nombre de réponses

3- Activités diverses

L'année 2018 a été ponctuée par les activités suivantes :

- 25 janvier : réunion du comité de réalisation des Entretiens de l'Administration³ ;
- 1^{er} février : réunion avec M. BRUGÈRE, du cabinet du ministre de l'action et des comptes publics, et M. CAZENAVE, délégué interministériel à la transformation publique ;
- 2 février : réunion avec M. ALBERTINI, commissaire général à l'égalité des territoires ;
- 8 février : présence à la cérémonie de remise des Victoires d'Acteurs Publics à l'Assemblée nationale ;
- 7 mars : réunion du comité de réalisation des Entretiens de l'Administration ;
- 27 mars : assemblée générale ordinaire des membres de l'Institut Paul Delouvrier ;
- 27 mars : réunion du conseil de surveillance de l'Institut Paul Delouvrier ;
- 29 mars : réunion à la CNAM ;
- 29 mars : réunion avec M. HEUMAN, ministre de la Justice ;
- 11 avril : réunion à la Caisse des Dépôts sur le baromètre logement ;
- 11 avril : réunion avec M. DUHAMEL, président de la fondation nationale des sciences politiques ;
- 18 avril : réunion avec M. MORVAN, directeur général de la police nationale ;
- 3 mai : interview de Jean-Pierre DUPORT par la Gazette des communes à propos des Carrefours de la fonction publique ;

³ dénommés ultérieurement « Carrefours de la fonction publique »

- 30 mai : réunion à la préfecture de région des Hauts-de-France avec MM. BOUCHER (SGAR adjoint) et GHYS (directeur de la plateforme RH) ;
- 5 juin : réunion à la DITP avec M. CONSO ;
- 19 juin : réunion KANTAR – CNAM – Institut Paul Delouvrier ;
- 21 juin : session expérimentale des Carrefours de la fonction publique à Lille ;
- 20 juillet : réunion avec M. ROBIN, ministère de l'Intérieur ;
- 25 septembre : réunion du comité de pilotage des Carrefours de la fonction publique ;
- 18 octobre : réunion avec M. BÉVORT, au Commissariat général à l'égalité des territoires ;
- 26 octobre : réunion téléphonique avec Mme LAIGUILLON, directrice de la plateforme RH de la préfecture de région Normandie ;
- 26 novembre : réunion avec Mme COSTA DE BEAUREGARD, direction interministérielle de la transformation publique ;
- 27 novembre : réunion chez M. DUSSOPT, secrétaire d'État auprès du ministre de l'action et des comptes publics.
- 6 décembre : déjeuner avec M. NYSSSEN, ancien directeur de l'établissement régional de Lille du CNFPT, directeur de Régions de France ;
- 10 décembre : réunion du conseil de surveillance de l'Institut Paul Delouvrier

- ;

- Compte de résultat et bilan 2018

41- Compte de résultat 2018

	2018	2017
Produits	103 597,35	103 483,53
Charges	112 335,21	147 242,49
- dont <i>Autres services extérieurs</i>	<i>112 323,38</i>	<i>86 064,51</i>
- dont <i>Charges de personnel</i>	<i>9,00</i>	<i>57 906,27</i>
Résultat	-8 737,86	- 43 758,96

42- Bilan 2018

Valeurs 2018 – (Rappel 2017)

ACTIF			
	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations	4 041,28	4 041,28	
Créances	34 000,00 (7 000,00)		34 000,00 (7 000,00)
Valeurs mobilières de placement	18 871,13 (58 219,78)		18 871,13 (58 219,78)
Disponibilités	1 730,03 (2 278,24)		1 730,03 (2 278,24)
TOTAL GENERAL	58 642,44 (72 039,30)	4 041,28 (4 041,28)	54 601,16 (67 998,02)

PASSIF	Valeurs nettes	Au 31/12/2017
Capital	79 433,66	79 433,66
Report à nouveau	-55 564,74	-11 805,78
Résultat de l'exercice	- 8 737,74	-43 758,96
TOTAL I	15 131,06	23 868,92
Fonds dédiés		3 106,00
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	39 470,10	26 880,00
Autres dettes		
Dettes fiscales et sociales		14 143,10
TOTAL III	39 470,10	44 129,10
TOTAL GENERAL	54 601,16	67 998,02