

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019**

### **1- Fonctionnement interne**

#### **11 – Assemblée générale du 14 mars 2019**

L'assemblée générale :

- a approuvé le rapport d'activité 2019, le compte de résultat et le bilan 2019.
- 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 2019 ;
- elle a procédé à la réélection des membres du conseil de surveillance sortants et à l'élection de Madame Chantal JOURDAN et de Monsieur Jacques MARSAUD.

#### **12- Réunion du conseil de surveillance du 14 mars 2019**

Le conseil de surveillance a pris connaissance des décisions de l'assemblée générale réunie ce même jour, qui a approuvé le rapport d'activité 2018, ainsi que les comptes 2018. Il a entendu un rapport d'exécution du budget 2018. Il a mené un débat sur les orientations 2019 qui confirment 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 2019 tel qu'approuvé par l'assemblée générale.

Il a été informé des conditions de réalisation de la session expérimentale des Carrefours de la fonction publique qui s'est tenue le 21 juin 2018, dans les locaux du CNFPT de Lille.

Il a été informé des résultats de la vague 2018 du baromètre sur les services publics.

Il a réélu Jean-Pierre DUPORT à la présidence du conseil de surveillance et Anne de MONTALEMBERT à la vice-présidence.

Il a été informé de la situation financière de l'Institut.

Il a engagé un débat sur l'avenir de l'Institut, en évoquant en particulier les perspectives de reconduction et de développement des baromètres.

### **2- Baromètres 2019**

#### **21- Baromètre 2019 sur les services publics**

Une première dans le baromètre : la santé publique est devenue la priorité n° 1 des Français devant l'emploi et la lutte contre le chômage ainsi que l'éducation nationale qui continuent de reculer. L'environnement progresse rapidement et se situe maintenant à la quatrième place devant la police et la gendarmerie (il est même en 3<sup>ème</sup> position dans 5 régions sur 12).

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans la plupart de ses domaines d'intervention s'améliore cette année, très fortement en matière de fiscalité et d'emploi.

- Parallèlement, en un an, la satisfaction des Français en tant qu'usagers des services publics progresse dans son ensemble et, en particulier dans le domaine de l'emploi.
- Trois services publics méritent cette année une attention particulière :
  - La fiscalité et la collecte des impôts : près d'un an après la mise en place du prélèvement à la source, l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine progressent très fortement : +15 pts pour atteindre 50% de bonnes opinions. Auprès de ses usagers, le service des impôts suscite également une large satisfaction : 81% (+3 pts) en tête des 9 services publics étudiés.
  - L'emploi et la lutte contre le chômage : l'opinion des Français dans ce domaine enregistre un vrai bond en un an (+13 pts), même si le niveau demeure médiocre à 34% de bonnes opinions. La satisfaction des usagers du service public de l'emploi s'améliore aussi nettement (+10 pts). Longtemps en tête des priorités des Français, la lutte contre le chômage n'a cessé de reculer ces dernières années, en même temps que baissait le nombre de demandeurs d'emploi.
  - La santé publique : alors que la contestation dans les hôpitaux publics dure depuis des mois, la santé publique a pris la place de l'emploi comme priorité n°1 des Français. Même si l'opinion des Français (49% de bonnes opinions, +1 pt) et la satisfaction des usagers (78%, -3 pts) restent à des niveaux assez élevés, elles se dégradent toutefois depuis une dizaine d'années.
- Malgré des disparités régionales, les Français dans leur ensemble optent aujourd'hui pour l'amélioration de la qualité des services publics plutôt que la baisse des impôts.

**La satisfaction des usagers** de la plupart des services publics s'améliore et en particulier pour l'emploi et l'environnement.

Parallèlement à l'opinion des Français, la satisfaction des usagers à l'égard de la plupart des services publics s'améliore.

- - En particulier, la satisfaction des usagers à l'égard du service public de l'emploi fait un bond de 10 points, avec 63% de satisfaits. En 5 ans, la progression est de 23 points !
- S'il reste toujours en dernière position des 9 services publics testés, le service de l'emploi comble son retard ces dernières années.
- - La satisfaction à l'égard du service public de l'environnement (espaces verts, gestion des déchets) progresse de 5 points à 67%. Celle à l'égard de la justice augmente de 7 points pour atteindre un niveau de satisfaction de 68%.
- Dans ce contexte positif, il faut noter la baisse de la satisfaction des usagers du système de santé publique. Même si elle reste à un niveau assez élevé (78%), elle recule de 3 points en un an et le recul est même de 12 points en 10 ans.

A son plus haut niveau depuis 15 ans, la préférence de l'opinion pour améliorer la qualité des services publics plutôt que diminuer les impôts.

53% des Français disent aujourd'hui préférer une amélioration des prestations fournies par les services publics, quitte à augmenter le niveau des prélèvements. Ils étaient 31% de cet avis en 2013. Depuis 6 ans cette préférence pour l'amélioration de la qualité des services publics n'a cessé de progresser à l'exception notable de l'an dernier : quelques semaines avant la crise des *gilets jaunes*, le baromètre avait enregistré un renversement de tendance en faveur d'une diminution des impôts. Un an après, la préférence pour l'amélioration des services publics s'accroît donc et atteint le plus haut niveau depuis les débuts de notre baromètre, et en particulier auprès des jeunes.

Cette proportion varie toutefois selon les régions :

- - Les habitants de la Bretagne (58%) et des Pays de la Loire (58%) se montrent particulièrement favorables à cette amélioration des services publics.
- - Les habitants des régions Centre-Val-de-Loire (47%), Bourgogne-Franche-Comté (50%) et Hauts-de-France sont en revanche plus réservés.

## **22- Baromètre ciblé sur le service public du logement**

Après celui de 2017 et 2018, un nouveau focus sur le logement a été réalisé à l'occasion de la vague 2019 du baromètre pour la Caisse des Dépôts.

Un quart des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement au cours des deux dernières années. Dans les villes de 100 000 habitants et plus cette proportion est un peu plus forte (29%).

Internet reste le contact privilégié avec les services publics du logement. Le mode de contact par téléphone est stable, tandis que le contact physique et le courrier continuent de reculer.

L'opinion des Français et la satisfaction des usagers s'améliorent en ce qui concerne le service public du logement, mais l'opinion des Français reste une fois de plus en dessous de la moyenne des autres services publics.

L'opinion et la satisfaction à l'égard du service public du logement ne varient pas selon les catégories d'agglomération, à l'exception des habitants de l'agglomération parisienne qui en ont une opinion légèrement moins bonne

Une majorité d'usagers considère que l'on peut réaliser des économies dans les services publics du logement, et ce à un niveau qui n'a pas été atteint depuis 2016. Les habitants des agglomérations de plus de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne sont un peu plus nombreux que l'ensemble à penser qu'on peut réaliser des économies sans diminuer la qualité du service (61%).

Bien qu'en baisse, l'attente principale des usagers du logement reste le traitement équitable des citoyens, dont la satisfaction augmente par rapport à l'année dernière.

Les usagers sont majoritairement satisfaits de l'accueil des personnels, de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures et du niveau des aides disponibles. La satisfaction à l'égard du traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements progresse fortement.

La satisfaction varie peu selon les différents types d'agglomération, en dehors de la satisfaction à l'égard de la variété et du nombre des logements proposés dans les villes de plus de 100 000 habitants

## **23- Baromètre sur l'emploi.**

Les trois activités de Pôle Emploi qui sont les plus citées sont l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans la recherche d'un travail, d'une formation et leur indemnisation. La mission d'accompagnement de Pôle Emploi continue d'être moins citée par les demandeurs d'emploi que par l'ensemble de la population. Le rôle d'indemnisation est en revanche toujours d'avantage cité par les premiers.

L'information des demandeurs d'emploi sur les secteurs qui recrutent est jugée prioritaire par 27% d'entre eux, mais moins d'une personne sur deux la perçoit comme une mission actuelle de Pôle Emploi.

Les Français considèrent majoritairement qu'il est prioritaire pour Pôle Emploi de continuer à développer l'accompagnement des demandeurs d'emploi pour retrouver un travail. Publier les résultats des agences, aider les entreprises à gérer leurs ressources humaines ou encore informer tout le monde sur les évolutions du marché du travail sont, à l'inverse, moins prioritaires. Spontanément, les attentes de Français à l'égard de Pôle Emploi concernent des missions déjà existantes comme les activités d'accompagnement, d'aide et de suivi, ce qui passe notamment par une autre attente exprimée : l'amélioration de la qualité du personnel

## **24- Autre baromètre spécifique.**

KANTAR a réalisé sous la maîtrise d'ouvrage de l'Institut un baromètre pour l'Agence nationale des titres sécurisés et le ministère de l'Intérieur sur les titres sécurisés.

## **3- Carrefours de la fonction publique 2020**

L'Institut Paul Delouvrier a noué des partenariats en vue d'organiser une nouvelle session des Carrefours de la fonction publique qui est programmée pour le 28 avril 2020, à Caen. Les organismes qui se sont associés aux travaux préparatoires sont : la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), la Préfecture de la Région Normandie - plateforme RH, le Centre national de la fonction publique territoriale – délégation de Normandie, la GMF et la Banque française mutualiste (BFM). Un comité de pilotage réunissant les représentants de ces partenaires et des personnalités qualifiées supervise les travaux préparatoires.

## **4- Activités diverses**

L'année 2019 a été ponctuée par les activités suivantes :

- 25 janvier : réunion de restitution du baromètre logement 2018 à la Caisse des Dépôts.
- 8 février : réunion sur le baromètre relatif aux titres sécurisés.
- 12 février : réunion avec le président et la directrice générale du CNFPT.
- 11 mars : déplacement à la préfecture de Rouen pour rencontre avec Monsieur AUGER, SGAR-adjoint et Madame LAIGUILLON, directrice de la plateforme RH, sur les Carrefours de la fonction publique.
- 13 mars : rencontre avec Monsieur BLAZY, directeur général adjoint de l'administration et de la fonction publique.
- 14 mars : assemblée générale des membres de l'Institut et réunion du conseil de surveillance.
- 26 avril : réunion du comité de pilotage des Carrefours de la fonction publique.
- 20 mai : réunion à la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).
- 4 avril : réunion au ministère de l'intérieur.
- 4 avril : réunion du comité de pilotage des Carrefours de la fonction publique.
- 3 juillet : réunion au ministère de l'intérieur.
- 6 septembre : réunion au commissariat général à l'égalité des territoires (CGET).

- 25 septembre : réception par le Préfet de la Région Normandie à Rouen.
- 1<sup>er</sup> octobre : réunion du comité de pilotage des Carrefours de la fonction publique.
- 3 octobre : réunion au ministère de l'intérieur.
- 7 novembre : réunion du comité de pilotage des Carrefours de la fonction publique.
- 28 novembre : réunion de travail avec KANTAR.
- 5 décembre : réunion téléphonique avec la directrice générale adjointe de l'ARS de Normandie.
- 9 décembre : réunion avec Pôle Emploi.
- 9 décembre : déménagement de l'Institut du 98 rue de Sèvres vers le 13 rue de Javel.

## - Compte de résultat et bilan 2019 (en attente)

### 41- Compte de résultat 2019

	2019	2018
Produits	94 159,31	103 597,35
Charges	88 788,19	112 335,21
- dont <i>Autres services extérieurs</i>	88 787,62	112 323,38
- dont <i>Charges de personnel</i>	0,55	9,00
Résultat	5 371,12	-8 737,86

### 42- Bilan 2019

Valeurs 2019 – (Rappel 2018)

<b>ACTIF</b>			
	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations	4 041,28	4 041,28	
Créances	8 010,00 (34 000,00)		8 010,00 (34 000,00)
Trésorerie	50 999,68 (20 601,16)		50 999,68 (20 601,16)
<i>Dont : valeurs mobilières de placement</i>	45 732,34 (18 871,13)		45 732,34 (18 871,13)
<i>Dont : disponibilités</i>	5 267,34 (1 730,03)		5 267,34 (1 730,03)
<b>TOTAL GENERAL</b>	63 050,96 (58 642,44)	4 041,28 (4 041,28)	59 009,68 (54 601,16)

<b>PASSIF</b>	Valeurs nettes	Au 31/12/2018
Capital	79 433,66	79 433,66
Report à nouveau	-64 302,60	-55 564,74
Résultat de l'exercice	5 371,12	- 8 737,74
<b>TOTAL I</b>	<b>20 502,18</b>	<b>15 131,06</b>
Fonds dédiés		
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	33 372,00	39 470,10
Autres dettes	135,50	
Produits constatés d'avance	5 000,00	
<b>TOTAL III</b>	<b>38 507,50</b>	<b>39 470,10</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59 009,68</b>	<b>54 601,16</b>