

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024-2025

### I- FONCTIONNEMENT INTERNE

Les travaux des organes associatifs de l'Institut ont été menés sous forme de réunion présenteielle et de visioconférences.

#### 11 – Assemblée générale ordinaire du 25 septembre 2024

L'assemblée générale qui s'est tenue au siège de l'Institut :

- a approuvé à l'unanimité le procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 21 octobre 2023 ;
- a procédé à l'élection des membres du conseil d'administration de l'Institut :
  - BOHN Louis-Bernard
  - BOUTTES Jacques
  - CEBE Philippe
  - DELOUVRIER Matthieu
  - de MONTALEMBERT Anne
  - du MESNIL Hubert
  - DUPORT Jean-Pierre
  - JAEGER Paul
  - JOURDAN Chantal
  - POUËSSEL Pierre
  - SNANOUDJ Guy
- a approuvé à l'unanimité le rapport d'activité 2023-2024 ;
- a approuvé à l'unanimité les comptes de l'exercice 2023-2024 ;
- a débattu des orientations de l'année 2024-2025 ;
- a fixé les montants de la cotisation annuelle ;
- a approuvé à l'unanimité le projet de budget 2024-2025 ;
- a approuvé à l'unanimité le projet de renouvellement de la convention réglementée avec le cabinet SWENSEE (maîtrise d'œuvre des baromètres).
- a approuvé à l'unanimité le devis du cabinet SWENSEE relatif à la consultation d'instituts de sondages pour la réalisation des baromètres

#### 12- Réunion du conseil d'administration de l'Institut du 25 septembre 2024

Le conseil d'administration qui s'est réuni au siège de l'Institut :

- a approuvé à l'unanimité le procès-verbal de la réunion du 21 novembre 2023 ;

- a été informé des délibérations de l'assemblée générale du 25 septembre 2024.

### 13- Réunion du conseil d'administration du 27 mai 2025

Le conseil d'administration qui s'est réuni sous forme de visioconférence :

- a approuvé à l'unanimité le procès-verbal de la réunion du 25 septembre 2024 ;
- a accueilli Monsieur Yves ROUSSET dont la candidature au conseil d'administration sera soumise au vote de la prochaine assemblée générale ;
- a été informé de la teneur d'un courrier des services fiscaux du 15<sup>ème</sup> arrondissement de Paris en date du 31 janvier 2025 faisant réponse à une demande de rescrit fiscal émise par l'Institut.

Ce courrier indique notamment :

- Que deux baromètres sur quatre étant produits à l'usage exclusif de leurs commanditaires (France Travail et France Titres), ceux-ci induisent un caractère lucratif aux activités de l'Institut inhérentes à ces baromètres avec comme conséquence l'assujettissement à la TVA des factures émises par l'Institut. Conclusion tirée : travail engagé de sectorisation des comptes de l'Institut et mise en œuvre de la TVA pour les activités du secteur lucratif<sup>1</sup>.
- Qu'il y a incompatibilité entre le mandat de dirigeant de l'Institut Paul Delouvrier et celui de dirigeant d'une société prestataire de l'Institut, et qu'il y a lieu d'en tirer les conséquences.

### 14- Travaux divers

Le bureau de l'Institut s'est réuni entre le 1<sup>er</sup> juillet 2024 et le 30 juin 2025.

Une réunion s'est tenue à la direction interministérielle de la transformation publique le 25 novembre 2024

## II- BAROMETRES 2024<sup>2</sup>

### 2.1 Baromètre 2024 sur les services publics

Le baromètre de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers, publié depuis 2004, dresse un état général de la relation entre les services publics et les citoyens, et fait des analyses renforcées de neuf grands services publics : la police et la gendarmerie ; la santé publique ; l'éducation nationale ; l'environnement ; la sécurité sociale ; la justice ; la fiscalité et la collecte de l'impôt ; le logement ; l'emploi et la lutte contre le chômage.

En 2024, il a été réalisé par TOLUNA – Harris Interactive.

#### Principaux enseignements

#### 1/ Un regard paradoxal sur les services publics, entre perception mitigée du grand public et satisfaction des usagers

- Les Français se montrent très partagés sur l'action de l'État : moins de la moitié d'entre eux en ont une bonne opinion (sur la moyenne de 9 domaines testés). Une image qui par ailleurs tend à

---

<sup>1</sup> Une lecture plus approfondie de la note des services fiscaux fait en définitive apparaître que l'Institut n'est pas assujéti à la TVA tant que ses recettes relatives au secteur lucratif restent inférieures à 78 596€

<sup>2</sup> Les rapports complets des baromètres évoqués, incluant les modalités de réalisation de ceux-ci, sont disponibles sur le site de l'Institut Paul Delouvrier [www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org)

stagner depuis 3 ans, après avoir atteint un « pic » au-delà de 50% à la suite de la crise sanitaire (vagues 2020 et 2021 du baromètre).

- En revanche, le taux de satisfaction moyen des usagers (toujours sur la base de ces 9 domaines) tend à progresser (+ 6 points en 2 ans) et atteint à 77% l'un de ses niveaux les plus élevés jamais obtenus depuis le lancement de ce baromètre.
- Il semble ainsi se dessiner une forme de malentendu entre des personnes qui ont tendance à afficher une posture relativement critique vis-à-vis de l'État en tant que citoyens, tout en se montrant nettement plus positifs en tant qu'usagers lorsque ce même État s'incarne dans l'action des services publics au quotidien.

## **2/ La santé publique : un domaine prioritaire qui inquiète de plus en plus les Français**

- Comme lors des dernières vagues de ce baromètre, la santé publique s'impose comme le domaine d'intervention de l'État prioritaire aux yeux des Français (53%). En hausse de 5 points en un an, il atteint même son niveau historiquement le plus élevé. La santé publique apparaît comme la priorité n°1 dans presque toutes les régions et pour presque toutes les catégories d'âge (sauf les plus jeunes).
- Un constat en contraste avec la dégradation sur la longue durée de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers dans ce domaine de la santé publique (même si cette dégradation ne s'est pas confirmée cette année, on note même un léger rebond en ce qui concerne le regard des usagers).
- En dehors de la santé publique, la sécurité sociale est le domaine qui progresse le plus cette année en termes de priorité, à un niveau absolu plus faible néanmoins (17%, + 3 points). Une évolution également couplée à la dégradation de la perception de l'action de l'État à ce sujet depuis plusieurs années, et qui se confirme (55%, -3 points). Néanmoins, la satisfaction des usagers dans ce domaine reste à un niveau élevé (80%).
- Ces différentes évolutions manifestent l'inquiétude croissante des Français à l'égard des enjeux de santé et de protection sociale ces dernières années (sentiment de dégradation du système de santé, tension sur les comptes publics, etc.), malgré la qualité perçue par les usagers du système en place.

## **3/ Éducation et justice suscitent également de fortes attentes, en contraste avec des regards actuels mitigés**

- L'éducation nationale constitue la deuxième priorité d'intervention de l'État aux yeux des Français (39%, en baisse de 2 points par rapport à l'année dernière, mais en tendance à la hausse depuis 2020), assez loin derrière la santé publique.
- La justice arrive quant à elle en 3ème position (36%). Elle est en légère hausse par rapport à la vague précédente (+2 points), mais surtout poursuit sa remontée régulière dans la hiérarchie des domaines d'action prioritaires aux yeux des Français, que l'on a pu suivre tout au long des 20 ans de ce baromètre, cette progression étant particulièrement spectaculaire depuis 2019 (+13 points).
- Les Français apparaissent en attente d'amélioration sur ces deux sujets : l'éducation nationale et la justice demeurent parmi les domaines pour lesquels les citoyens se montrent les plus critiques et les usagers les moins satisfaits (malgré une hausse notable de 9 points cette année pour la justice).

## **4/ Police et gendarmerie, des valeurs sûres**

- La police et la gendarmerie demeurent à la quatrième place des domaines d'intervention prioritaires (29%), malgré une légère baisse depuis quelques années.
- Elles restent des valeurs sûres en termes d'image, tant du côté du grand public (62% de bonne opinion, de loin le meilleur niveau parmi les 9 domaines testés) que de celui des usagers (79% de satisfaits, mais surtout 28% de « très satisfaits », score le plus élevé sur ce critère).

**5/ Les autres domaines sont jugés moins prioritaires en ce qui concerne l'intervention de l'État**

- L'environnement et l'emploi, la lutte contre le chômage apparaissent en cinquième position des domaines prioritaires (26%). On note surtout cette année un léger rebond en ce qui concerne l'emploi (+2 points), mais il est prématuré d'y voir à ce stade un retournement de tendance pour un domaine qui a été la priorité n°1 des Français jusqu'en 2018, et dont le niveau d'importance déclarée est en baisse régulière depuis plus de 10 ans.
- On peut également noter que la fiscalité, loin d'être un domaine prioritaire (16%), bénéficie du niveau de satisfaction le plus élevé de la part des usagers (82%).

**6/ Un débat non tranché entre diminution des impôts et amélioration des prestations**

- Comme l'an dernier, mais de manière un peu plus marquée, une légère majorité de Français préféreraient voir diminuer le niveau des impôts et des prélèvements, quitte à réduire les prestations sociales fournies par les services publics (52%, +3 points) plutôt qu'améliorer ces dernières via une hausse de la fiscalité (47%, -2 points).
- Les Français se montrent néanmoins très partagés entre les deux termes de cette alternative depuis 2019, quand la préférence pour la baisse des impôts était très nette au cours des années précédentes.

**7/ Les Français souhaitent en priorité que leurs services publics soient plus facilement joignables, quel que soit le mode de contact utilisé**

- Il s'agit de la dimension sur laquelle ils aimeraient que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années (55%).
- En ce qui concerne les modes de contact, Internet s'impose généralement comme le premier canal par lequel les usagers entrent en relation avec les différents services publics (que ce soit par mail ou via le site web), à l'exception des forces de l'ordre pour lesquelles le contact physique via un déplacement sur place reste en tête.
- Les tendances de long terme sont les mêmes pour la plupart des services publics : progression du contact par Internet, baisse du courrier, stabilité relative du téléphone et du contact physique (même si on note un léger rebond de ce dernier pour certains services cette année).

**8/ Des attentes de clarté et d'efficacité en premier lieu**

- Après une accessibilité plus facile via différents modes de contact, les principales attentes suivantes à l'égard des services publics concernent la clarté et la simplicité des informations transmises (49%) et le respect des délais dans le traitement des demandes (48%).
- Des attentes qui se placent donc prioritairement sous le signe d'une plus grande efficacité, devant un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur (38%) et un accueil avec bienveillance et respect du droit à l'erreur (36%).

**9/ Les types d'attentes prioritaires varient néanmoins d'un service public à l'autre**

- Le plus souvent, les usagers attendent en priorité davantage d'efficacité, qui peut s'exprimer différemment selon les différents services publics : c'est le cas par exemple en ce qui concerne la police / gendarmerie (réactivité des agents), les centres de sécurité sociale (niveau des remboursements), la collecte des impôts (possibilité d'effectuer ses démarches à distance), le logement (simplicité des démarches), etc.
- Pour d'autres services publics, en revanche, les usagers mettent davantage l'accent sur la qualité de la relation, par exemple dans le domaine de la justice (attitude à l'égard des plaignants et des suspects).
- Selon les services, certains sujets d'attente importants bénéficient de bons niveaux de satisfaction de la part des usagers, quand d'autres suscitent des jugements beaucoup plus nuancés : c'est le cas

par exemple du niveau de remboursement et des prestations, qui est à la fois l'attente n°1 et l'élément jugé le moins satisfaisant dans les relations avec les centres de sécurité sociale.

## **10/ Des attentes qui tendent à se renforcer en ce qui concerne la qualité de la relation et la considération envers les usagers**

- L'importance de différentes attentes liées à cet aspect relationnel est en progression au cours des dernières années, comme par exemple dans le domaine de la police / gendarmerie (attitude à l'égard des plaignants, respect et égalité de traitement des suspects), l'éducation nationale (disponibilité des enseignants), les centres de sécurité sociale (qualité de l'accueil), la justice (attitude à l'égard des plaignants) ou la collecte des impôts (attitude des personnels à l'égard des contribuables).

## **2.2- Autres baromètres spécifiques**

### **Baromètres sur le service public du logement et focus environnement pour la Caisse des Dépôts.**

#### **221- Service public du logement**

Un Français sur quatre a bénéficié d'un soutien public pour son logement au cours des deux dernières années.

Les services publics du logement sont principalement contactés via Internet, notamment en se rendant sur les sites officiels des services publics. Vient ensuite le recours au téléphone. Ces deux modes de contact se maintiennent comme les deux modes de contacts principaux dans ce domaine, avec des scores ayant peu évolué au cours des dernières années

Les Français se montrent majoritairement critiques à l'égard de l'action de l'État dans le domaine du logement, alors que les usagers se déclarent satisfaits dans l'ensemble

Toutefois, l'opinion globale des Français s'améliore après quelques années de dégradation ; la satisfaction du côté des usagers est également en progression

Les attentes à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement sont très éclatées, aucune ne s'imposant de manière nette comme demande prioritaire.

Si les attentes sont très diverses, celle concernant la qualité des offres de logements en termes d'infrastructures disponibles dans le quartier progresse cette année

Les niveaux de satisfaction sur ces différents éléments sont nuancés, les points les plus importants (simplicité des démarches, traitement équitable des citoyens) n'étant pas forcément jugés comme les plus satisfaisants

Quel que soit le lieu de vie des usagers, chacun juge positivement les différents axes de l'action publique dans le domaine du logement. Néanmoins, si les usagers de l'agglomération parisienne sont plus satisfaits que les autres de l'accueil qu'ils reçoivent de la part des personnels, les habitants des agglomérations de moins de 100 000 habitants sont davantage satisfaits de la simplicité des aides. Les niveaux de satisfaction sont stables par rapport à l'an dernier, mise à part une baisse en ce qui concerne l'accueil par les personnels

Les usagers qui occupent un logement social ou HLM apparaissent majoritairement satisfaits de leur logement, particulièrement en termes de localisation et de nombre de pièces. Cependant, l'isolation sonore et thermique, ainsi que la consommation d'énergie du logement, apparaissent comme des éléments qui suscitent le plus d'insatisfaction.

Par rapport aux autres, les bénéficiaires d'un logement HLM qui vivent en agglomération parisienne se distinguent par une satisfaction un peu plus importante, en particulier en ce qui concerne l'isolation contre le bruit, la consommation d'énergie du logement et sa qualité générale. Les

habitants de grandes agglomérations hors Paris se montrent à l'inverse un peu moins satisfaits que les autres sur la plupart des éléments.

Le montant des loyers est l'indicateur qui subit la plus forte baisse de satisfaction et atteint un niveau historiquement bas.

L'ensemble des éléments de la procédure d'obtention d'un logement social ou d'un HLM est perçu plutôt positivement par les Français qui en ont bénéficié. Un tiers des bénéficiaires expriment néanmoins des réserves sur le sujet.

Le niveau de satisfaction n'apparaît pas particulièrement lié au lieu de vie des bénéficiaires d'un logement social

En tendance, la satisfaction vis-à-vis de chacun des éléments caractérisant la procédure d'obtention d'un logement social est en baisse depuis 2021. Seule la clarté des critères d'obtention du logement gagne deux points cette année

Plus de la moitié des bénéficiaires expriment leur satisfaction quant aux relations qu'ils entretiennent avec leur bailleur social. La facilité à le contacter est jugée positivement, tout comme le service rendu et sa réactivité. Seules les possibilités de changer de logement au sein du parc HLM font davantage débat. Le service rendu par le bailleur et sa réactivité sont davantage critiqués au sein des grandes agglomérations (hors Paris) qu'ailleurs

La satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur social apparaît stable, voire en légère hausse pour certains éléments et retrouve ainsi un niveau observé en 2021.

Six Français résidant en logement social ou HLM sur dix se déclarent satisfaits de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie. Un sentiment stable depuis l'an dernier.

Les bénéficiaires d'un logement social affirment que la facilité d'accès à des commerces et des services de proximité, ainsi que la présence de transports en commun, sont les deux critères les plus importants dans le choix d'un logement. Si la présence des transports en commun est un élément prioritaire dans le choix d'un logement pour les habitants de l'agglomération parisienne, les habitants des plus petites communes sont davantage attirés par un accès facilité au centre-ville. La facilité d'accès aux commerces et services de proximité ainsi qu'au centre-ville, la facilité d'accès au travail sont davantage énoncées comme des critères importants dans le choix d'un logement, retrouvant (voire dépassant) les niveaux de 2023.

Le souhait des résidents en logement social ou HLM pour les prochaines années apparaît fortement lié à leur âge : les moins de 35 ans ambitionnent d'abord de sortir du parc social en devenant propriétaire (55%) ou locataire d'un logement privé (47%), alors que les plus âgés affirment d'abord qu'ils vont rester locataires de leur logement actuel (66%) ou locataire d'un autre logement HLM (52%). Les habitants de l'agglomération parisienne apparaissent davantage tentés par l'accession à la propriété que les autres.

Comme les années précédentes, 51% des bénéficiaires d'un logement social affirment souhaiter rester locataires de leur logement actuel. Devenir locataire d'un autre logement, qu'il soit au sein du parc HLM ou privé, est moins souhaité que l'an dernier.

### **222- Les Français et l'environnement**

En matière d'environnement, les Français attendent des pouvoirs publics qu'ils fassent porter prioritairement leurs efforts sur le recyclage et la réduction des déchets, sur la prévention des catastrophes naturelles et sur le développement d'une agriculture moins chimique

Par rapport à l'année dernière, la question de la prévention des catastrophes naturelles gagne trois points et devient la deuxième préoccupation environnementale des Français. La préservation de



l'eau douce et la réduction de la pollution des océans apparaissent un peu moins prioritaires cette année.

De manière générale, les Français affirment avoir une opinion plutôt favorable de l'action des pouvoirs publics sur les problématiques environnementales. Cependant, certains enjeux comme la pollution des océans et les nuisances sonores apparaissent encore relativement mal pris en compte par les pouvoirs publics aux yeux des Français.

Après une année 2023 marquée par une forte amélioration de l'opinion sur l'ensemble des actions menées par les pouvoirs publics, la dynamique reste orientée à la hausse, bien que de manière plus modérée.

Les Français croient en l'impact que peuvent avoir les petits gestes du quotidien sur l'environnement, qu'il s'agisse du tri, du choix à effectuer dans les produits de consommation ou de la limitation de son confort personnel. La limitation de la livraison à domicile, de la consommation de viande ou du temps à regarder des vidéos est perçue comme ayant moins d'impact

Néanmoins, l'ensemble des dimensions testées apparaissent comme ayant moins d'impact que l'an dernier sur l'environnement. Seules les limitations de la consommation de vidéos sur internet et du chauffage dans le logement sont jugées comme ayant un impact plus positif que l'an dernier.

Plus de la moitié des Français ont déjà mis en place quelques actions comme le tri des déchets, le remplacement des bains par des douches, la limitation du chauffage à l'intérieur de son habitat et le choix des produits locaux et de saison

Les Français apparaissent de moins en moins prêts à réaliser chacune des actions proposées pour lutter contre le changement climatique.

En particulier, le nombre de personnes prêtes à renoncer aux déplacements en avion est en forte baisse.

La sécheresse s'impose comme le phénomène extrême qui inquiète le plus les Français, devant les inondations et les pics de chaleurs.

Néanmoins, depuis 2022, la sécheresse et les feux de forêt semblent moins préoccupants pour les Français. À l'inverse, les tempêtes et le recul de la biodiversité sont de plus en plus redoutés

Les efforts faits par les différents services publics pour limiter leur impact sur l'environnement sont plutôt mal connus par les Français. En témoigne le haut taux de ceux qui ne peuvent pas se prononcer. Parmi ceux qui se prononcent, l'avis est plus positif que négatif, mais reste mitigé

### **223 – Baromètre sur la délivrance de titres et documents vue par les usagers**

Baromètre réalisé à la demande de l'Agence France Titres et à son usage exclusif.

**224- Les Français et le service public de l'emploi**

Baromètre réalisé à la demande de l'Agence France Travail et à son usage exclusif.

Rapport d'activité approuvé par l'assemblée générale des membres de l'Institut Paul Delouvrier le 12 novembre 2025.

Le président du conseil d'administration



Jean-Pierre DUPORT



## COMPTE DE RESULTAT ET BILAN 2024-2025

### 51- Compte de résultat 2024-2025

	Au 30/06/2025	Au 30/06/2024	Écarts
Produits d'exploitation	88 320	93 360	-5 040
Charges d'exploitation	103 348	91 448	11 900
Résultat d'exploitation	-15 028	-1 912	-16 940
Produits financiers	1 196	1 597	-401
Excédent ou déficit	-13 831	3 509	-17 340

### 52- Bilan 2024-2025

*Valeurs au 30 juin 2024*

ACTIF			
	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations			
Créances			
Trésorerie	22 503 30 613		22 503 30 613
<i>Dont : valeurs mobilières de placement</i>	21 497 29 479		21 497 29 479
<i>Dont : disponibilités</i>	1 006 1 134		1 006 1 134
Charges constatées d'avance	1 050 1 025		1 050 1 025
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23 553</b> <b>31 637</b>		<b>23 553</b> <b>31 637</b>

PASSIF	Au 30/06/2025	Au 30/06/2024
Capital	79 434	<i>79 434</i>
Report à nouveau	-48 901	<i>-52 410</i>
Résultat de l'exercice	-13 831	<i>3 509</i>
TOTAL	16 701	<i>30 533</i>
Fonds dédiés		
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	2 352	<i>1 104</i>
Dettes fiscales et sociales	4 500	
Produits constatés d'avance		
TOTAL GÉNÉRAL	23 553	<i>31 637</i>