

ACTION N° 2-8

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Développer la confiance et le droit à l'erreur

Objectifs

- Promouvoir une relation de confiance entre l'administration et les usagers des services publics et au sein des administrations publiques
- Mettre en œuvre le droit à l'erreur instauré par la loi du 10 août 2018.

72 %

des Français

ont confiance dans les services publics

(+ 3 points par rapport à 2019)

(baromètre de la confiance 2020 – Harris Interactive)



© Présidence de la République

« Nos concitoyens veulent un État qui conseille, qui accompagne [...] C'est ce qui a présidé à la décision de mettre en place ce droit à l'erreur [...] je souhaite que nous puissions aller au bout du changement culturel. »

Emmanuel Macron, président de la République
Intervention à la convention managériale de l'État, le 8 avril 2021

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 2^e et 3^e CITP (octobre 2018 et juin 2019) :

- instaurer un droit à l'erreur pour les particuliers et les entreprises dans le cadre de la loi pour un État au service d'une société de confiance, dite loi ESSOC
- passer d'une culture de la défiance et du contrôle à une culture de la confiance et de conseil proactif et personnalisé visant à améliorer le service, l'accès aux droits et à prévenir toute difficulté
- former les agents au droit à l'erreur.

BILAN À DATE

Mise en œuvre du droit à l'erreur :

- plus de 334 815 droits à l'erreur accordés dans la sphère sociale et fiscale (Pôle emploi, ACOSS, CCMSSA, CNAF, CNAM, CNAV, DGFIP et DGDDI) depuis 2019, dont plus de 184 361 dans les CAF
- le déploiement est engagé hors de la sphère socialo-fiscale (CNOUS par exemple et analyse en cours pour la CNMSS et le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation).

Oups.gouv.fr : un site Internet pour répertorier les erreurs les plus fréquentes et apporter des conseils pratiques pour les éviter :

- plus de 2 millions de visites uniques sur [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) depuis 2019, soit plus de 105 000 par mois
- 2,8 millions de visites sur les rubriques correspondantes des administrations depuis 2019
- près de 300 erreurs fréquentes répertoriées.

+ de

334 000

droits à l'erreur

accordés dans la sphère sociale et fiscale depuis 2019

Près de

153 000

agents formés au droit à l'erreur

Détection proactive des erreurs (croisement de données, etc.) :

- environ 2 millions d'erreurs ont été détectées de manière proactive depuis 2019, dont 75 006 grâce à la recherche automatique d'incohérence entre données, relevées par les URSSAF, avec un outil en ligne pour faciliter le calcul et le recouvrement des cotisations sociales auprès des employeurs (déclaration sociale nominative).

Formation des agents :

- plus de 153 000 personnes formées depuis 2019 (opérateurs sociaux et administrations fiscales)
- mise à disposition par la DITP d'un module spécifique portant sur la posture de bienveillance et le droit à l'erreur, avec des mises en situation pratiques.

Mise en place de baromètres depuis 2018 :

- 72 % des particuliers ont confiance dans l'administration en 2020 (+ 3 points par rapport à 2019 - enquête Harris Interactive)
- 76 % des entreprises ont confiance dans l'administration en 2020 (+ 10 points par rapport à 2019 - enquête BVA).

Les services publics s'engagent :

ACOSS : création d'un jeu sérieux sur le droit à l'erreur

L'ACOSS a travaillé à la création d'un jeu sérieux (« *serious game* ») dédié au droit à l'erreur afin de former ses agents de manière ludique. Il sera mis en service courant 2021.

MSA, CARSAT et CPAM : une approche pédagogique et personnalisée en cas d'indu

Depuis l'été 2019, les caisses de MSA, les CARSAT et les CPAM complètent l'envoi d'une notification d'indu par un contact personnalisé (souvent téléphonique), pédagogique et rassurant, vers l'utilisateur pour tout indu important à recouvrer.

Pôle emploi :

Campagne de communication sur le droit à l'erreur ciblée lors de moments clés du parcours de l'utilisateur (ex. inscription du demandeur d'emploi). 10 942 100 vues uniques à ce jour.



PROCHAINES ETAPES

Poursuivre le déploiement du droit à l'erreur et la posture de bienveillance vis-à-vis des usagers dans le cadre du programme Services Publics + (cf. fiche dédiée).

Intensifier la formation des agents pour instaurer un changement de culture dans la durée (posture de bienveillance, d'écoute des usagers, etc.).