

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

BAROMÈTRES SUR LE DROIT À L'ERREUR : EN 2020, LA CONFIANCE VIS-À-VIS DES SERVICES PUBLICS CONTINUE DE S'AMÉLIORER

Dans le cadre de la loi ESSOC introduisant le « droit à l'erreur » pour une relation de confiance entre l'administration et les usagers du service public, la DITP pilote deux baromètres annuels, interrogeant les particuliers et les chefs d'entreprise.

L'édition 2020 témoigne d'une amélioration significative de la confiance des usagers vis-à-vis des services publics. Ainsi, 72% des Français (particuliers) indiquent qu'ils ont confiance dans les conseils et les solutions portés par les services publics, soit 3 points de plus qu'en 2019. Du côté des chefs d'entreprises, ils sont 76 % à avoir confiance en l'administration (+10 points par rapport à 2019).

Baromètre 2020 « Les Français et le droit à l'erreur¹ » (Harris interactive)

Parmi les personnes qui ont déclaré des démarches administratives dans les deux dernières années (soit 98 % de l'échantillon interrogé), 72 % des répondants indiquent faire confiance à l'administration pour leur apporter conseils et solutions, s'ils rencontrent des difficultés ou commettent des erreurs de bonne foi. **Cette confiance dans l'administration a progressé de 4 point depuis 2017 et de 3 points par rapport à 2019**, avec une augmentation particulièrement significative entre 2019 et 2020 pour des démarches en lien avec la naissance (+ 18 points), la perte/la recherche d'emploi (+ 14 points) et la précarité (+ 13 points). **Le jugement sur la possibilité pour l'administration d'aider en cas d'erreur** enregistre aussi une hausse importante **avec +21 points pour les événements de vie liés à la précarité et +20 points pour ceux liés à la perte ou à la recherche d'un emploi**.

En revanche, ces indicateurs sont moins positifs que la moyenne dans certaines autres situations notamment celles liées au handicap, à la précarité et à la perte d'autonomie, soit des situations qui concernent des populations plus fragiles. [Voir le détail de l'enquête](#)

Baromètre 2020 de la confiance des entreprises² (BVA)

L'impact de la crise sanitaire a été très fort pour les entreprises en 2020 : le nombre de démarches administratives effectuées est en recul cette année. Toutefois, les niveaux de confiance enregistrés sont plus forts que l'an passé : **76% des chefs d'entreprise ont confiance dans l'administration (contre 66% en 2019)**. Ce sont pour les démarches liées à des financements publics que les entreprises sont le plus à l'aise pour demander conseil à l'administration (89%). Cette situation est à mettre en regard des mesures de soutien économique et financier déployées dans le contexte de la crise sanitaire.

Pour l'ensemble des démarches, les cabinets d'expertise-comptable sont davantage mobilisés à l'exception de la réponse ou de l'exécution d'un marché public. Les entreprises, et en particulier les plus petites, ne réalisent en interne que quelques démarches, déléguant les autres à des spécialistes. [Voir le détail de l'enquête](#)

¹ Ce baromètre interroge chaque année plus de 2 000 Français âgés de 18 ans et plus. L'enquête menée en ligne a été conduite entre le 26 novembre et le 3 décembre 2020. Comme chaque année, ce baromètre a été effectué selon la méthode des quotas, avec un redressement de l'échantillon de la population en fonction du sexe, de l'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de la région et la taille de l'agglomération.

² Cette deuxième édition du baromètre de la confiance des entreprises » a été administrée par l'institut BVA et a été réalisée du 9 novembre au 4 décembre 2020. Elle porte sur un échantillon de 1 604 chefs d'entreprises (22,5 % en Ile-de-France), dont 72% sont des entreprises unipersonnelles (0 salarié) et pour près de la moitié sont issues des services. Le baromètre intègre également un panel de 305 experts-comptables (un tiers en Ile-de-France).

La Direction interministérielle de transformation publique (DITP) est placée sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Elle coordonne et anime le programme de transformation publique. Elle regroupe plus de 80 experts, consultants et chercheurs pour accompagner les acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets. Pour en savoir plus : modernisation.gouv.fr.

Contact presse :

claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr - 06.08.72.50.29