

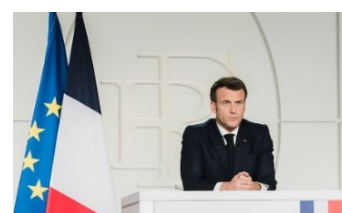
Développer la confiance et le droit à l'erreur

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.**

« 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 du contrôle à **une culture de la confiance et du 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

+ de **455 588** droits à l'erreur

accordés dans la sphère sociale et fiscale depuis 2019

Mise en œuvre du droit à l'erreur :

- plus de 455 588 droits à l'erreur accordés dans la sphère sociale et fiscale (Pôle emploi, URSSAF Caisse nationale, CCMSA, CNAF, CNAM, CNAV, DGFIP et DGDDI) depuis 2019, dont plus de 264 365 par les CAF
- le déploiement est engagé au-delà de la sphère socio-fiscale (CNOUS, CNMSS et ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, etc.).

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

- plus de 3,5 millions de visites uniques sur oups.gouv.fr depuis 2019, soit plus de 121 000 par mois en moyenne
- 2,8 millions de visites sur les rubriques correspondantes des administrations depuis 2019
- près de 300 erreurs fréquentes répertoriées.

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 210 000 personnes formées depuis 2019
- mise à disposition par la DITP d'un module spécifique de formation en ligne portant sur la posture de bienveillance et le droit à l'erreur, avec des exemples de mises en situation pratiques.

Près de

210 000

agents formés au droit à l'erreur

Mise en place de baromètres depuis 2018 :

- 77 % des particuliers ont confiance dans l'administration en 2021 (+ 5 points par rapport à 2020 - enquête Harris Interactive)
- 76 % des entreprises ont confiance dans l'administration en 2020 (+ 10 points par rapport à 2019 - enquête BVA).

77 %

 des Français

ont confiance dans les services publics (+ 5 points par rapport à 2020) (baromètre de la confiance 2021 - Harris Interactive)

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.

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

Depuis l'été 2019, les MSA, les CARSAT, les CPAM et les CAF 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

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

Suivre la mise en œuvre effective du droit à l'erreur dans la sphère socio-fiscale.

Renforcer la visibilité des erreurs les plus fréquentes et des conseils pour les éviter sur la plate-forme Services Publics+.