

LES FRANÇAIS ET LE DROIT À L'ERREUR, [Harris interactive](#), décembre 2020

Direction interministérielle de la transformation publique (Ditp)

A la demande de la Direction interministérielle de la transformation publique (Ditp), Harris Interactive a réalisé une enquête afin de mieux connaître le regard que portent les Français sur les différentes administrations avec lesquelles ils sont en contact, notamment dans les situations au cours desquelles des erreurs peuvent être commises lors de leurs démarches administratives.

La majorité des Français expriment leur confiance envers les différentes administrations avec lesquelles ils sont en contact pour les accompagner dans la résolution de difficultés et d'erreurs

De manière générale, près de trois Français sur quatre déclarent faire confiance à l'administration pour leur apporter conseils et solutions s'ils rencontrent des difficultés ou commettent des erreurs de bonne foi (72 %).

Ils se sentent majoritairement à l'aise pour signaler à l'administration une erreur de bonne foi (de 73 % à 89% selon la situation rencontrée) et ont tendance à penser que, le cas échéant, l'administration est en mesure de les aider à la corriger (de 70 % à 84 %).

Dans la plupart des cas, ils considèrent que l'administration est relativement facile à contacter (de 66 % à 90 %).

S'ils se sentent plutôt à l'aise pour communiquer avec les administrations pour résoudre des problèmes en aval, leur jugement sur la probabilité de commettre des erreurs n'est pas le même selon les différentes situations rencontrées

Ainsi, la probabilité du risque d'erreur dans le cadre de démarches administratives varie fortement (de 39 % à 74% selon la situation rencontrée) ...

... de même que le sentiment d'avoir reçu des informations claires sur la marche à suivre pour corriger des erreurs potentielles (de 58 % à 87 %).

Dans ces différents domaines, la situation semble s'améliorer par rapport aux années précédentes

La confiance envers l'administration pour apporter conseils et solutions (72%) est en légère hausse cette année (68 % en 2018, 69 % en 2019).

Si les Français ont tendance à redouter un peu plus que par le passé un risque d'erreur dans le cadre de leurs démarches administratives, ils sont également plus confiants dans la capacité des administrations à les aider à les résoudre, et ce dans la plupart des situations rencontrées.

Ce diagnostic global doit néanmoins être nuancé selon les différentes situations rencontrées

Le regard porté sur les différentes administrations et leur capacité à apporter un accompagnement en cas de difficulté ou d'erreur n'est pas le même d'une administration à l'autre.

Ce regard est en effet généralement plus positif que la moyenne dans 4 types de situations

Cela concerne les impôts et les démarches liées à la santé (les deux situations qui concernent le plus grand nombre de Français), de même que la naissance d'un enfant et l'établissement de papiers d'identité (deux situations pour lesquelles le contact est principalement réalisé en se déplaçant sur place).

Pour ces quatre situations, les Français concernés se montrent plus optimistes que la moyenne sur la capacité de l'administration à les accompagner en cas d'erreur, à leur transmettre des informations claires sur les marches à suivre, etc.

En revanche, ces indicateurs sont moins positifs que la moyenne dans certaines autres situations

Cela concerne principalement les situations liées au handicap, à la précarité et à la perte d'autonomie, soit des situations qui concernent des populations plus fragiles.

La situation de perte ou de recherche d'emploi présente un caractère particulier

Le risque d'erreur n'y est pas forcément jugé comme très élevé, mais le niveau de confiance en l'administration pour résoudre les problèmes potentiellement rencontrés est plus faible que la moyenne.

Méthodologie

Cette enquête a été menée du 26 novembre au 3 décembre 2020, auprès d'un échantillon de 2028 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquées aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e).