



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Rubriques les plus consultées sur [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr)

Question écrite n° 28783

## Texte de la question

M. Fabien Gouttefarde interroge M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la mise en œuvre de la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC). Promulguée le 10 août 2018 et publiée au *Journal officiel* du 11 août 2018, cette loi a pour objectif, notamment, d'instaurer le principe du « droit à l'erreur » pour tous les usagers (particuliers ou entreprises) dans leurs relations quotidiennes avec les administrations. À présent, le droit à l'erreur repose sur la bonne foi des usagers et c'est à l'administration de démontrer la mauvaise foi de ces derniers. Après le lancement en juin 2019 du site *oups.gouv.fr*, destiné aux particuliers comme aux entreprises, et qui répertorie les erreurs administratives les plus fréquentes et les conseils pour les éviter, M. le député souhaite connaître les rubriques les plus consultées par les internautes sur ce site et la liste des erreurs administratives les plus fréquentes. En effet, il lui semble important de faire un point d'étape à plus de six mois de mise en service du site afin de mieux connaître les hésitations des Français quant à leurs démarches administratives. Cela permettra, pour les administrations, d'améliorer leurs communications sur les procédures existantes ainsi que sur les points à mettre en exergue dans les nouvelles procédures. Il lui demande de bien vouloir lui communiquer ces informations.

## Texte de la réponse

Depuis 2017, le Gouvernement a œuvré pour rénover les échanges et les démarches entre les Français et les services publics, dans l'optique de renforcer la confiance entre les usagers et leurs administrations. Ainsi, la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) prévoit plusieurs mesures destinées à rénover les relations entre le public et l'administration. Parmi ces mesures figure le droit à l'erreur, qui consacre un changement profond dans la relation entre l'administration et les usagers : il donne la possibilité à chacun de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement. Aujourd'hui, des résultats positifs peuvent être observés : plus de 300 000 droits à l'erreur ont été accordés et on estime que deux millions d'erreurs administratives ont été détectées de manière proactive, dont 75 000 pour les cotisations sociales. Le site *oups.gouv.fr*, qui recense les erreurs les plus fréquentes et présente des conseils simples pour les éviter, connaît une fréquentation intense avec deux millions de visites uniques depuis juin 2019, et s'enrichit continuellement de nouveaux exemples d'erreurs à anticiper. Ces efforts se ressentent sur le rapport entre les Français et leurs services publics : ainsi, selon le baromètre DITP-BVA sur la confiance des entreprises en 2020, plus des trois quarts des chefs d'entreprise font confiance à l'administration pour leur apporter conseils et solutions s'ils rencontrent une difficulté ou s'ils commettent une erreur de bonne foi – et 90 % pour les entreprises de plus de 50 salariés. Ce score est en progression de dix points depuis 2019. Le site *oups.gouv.fr* traite actuellement 240 erreurs administratives parmi les plus fréquentes (165 concernant les particuliers et 75 concernant les professionnels). Les pages qui sont les plus consultées par les particuliers sur *oups.gouv.fr* sont les suivantes : "je déclare / paie mes impôts", "je vis désormais en couple", "je déménage", "je reprends / j'ai une activité professionnelle", "je perds / cherche un emploi". Pour les entreprises, les pages les plus consultées sont les suivantes : "je déclare et paye des cotisations sociales", "je remplis mes obligations auprès des impôts", "je suis un artisan / commerçant", "je romps le contrat de travail de l'un de mes salariés", "je

remplis mes obligations auprès des douanes". On peut observer, d'une manière générale, que ce sont les démarches fiscales (tous usagers confondus) qui suscitent le plus de difficultés (et notamment les questions de déclaration d'équipement audiovisuel, de pension alimentaire, de charge d'enfants), suivies par les démarches auprès des unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) relatives aux cotisations sociales.

## Données clés

**Auteur :** [M. Fabien Gouttefarde](#)

**Circonscription :** Eure (2<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 28783

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Action et comptes publics](#)

**Ministère attributaire :** [Transformation et fonction publiques](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [28 avril 2020](#), page 3021

**Réponse publiée au JO le :** [3 août 2021](#), page 6260