

Une étude



pour  
**la Direction Interministérielle  
de la Transformation Publique**

## **Les Français et le droit à l'erreur**

**Vague 3 – Décembre 2020**

**Jean-Daniel Lévy**, Directeur du Département Politique – Opinion  
**Julien Potéreau**, Directeur d'études au Département Politique – Opinion  
**Mathieu Omhovere**, Chargé d'études au Département Politique – Opinion



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **26 novembre** au **03 décembre 2020**.



Échantillon de **2028** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e)**.



**Aide à la lecture des résultats détaillés :**

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les terrains d'enquête des vagues précédentes de ce baromètre ont été conduits respectivement du 13 au 20 juin 2018 (vague 1 réalisée par BVA) et du 7 au 12 juin 2019 (vague 2 réalisée par l'Ifop). Pour chaque question, les évolutions sont indiquées par rapport à la vague 2 réalisée en 2019.

# **La confiance dans l'administration et les démarches réalisées auprès d'elle**



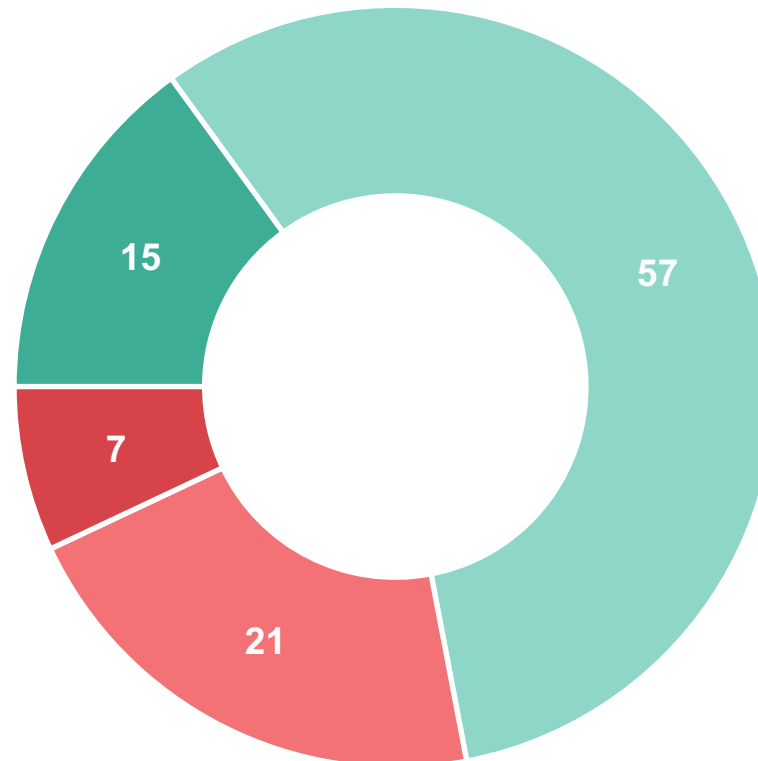
# La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon -



**Pas confiance : 28%**



**Confiance : 72%**

**Rappel Confiance :**  
Vague 1 (2018) : 68%  
Vague 2 (2019) : 69%

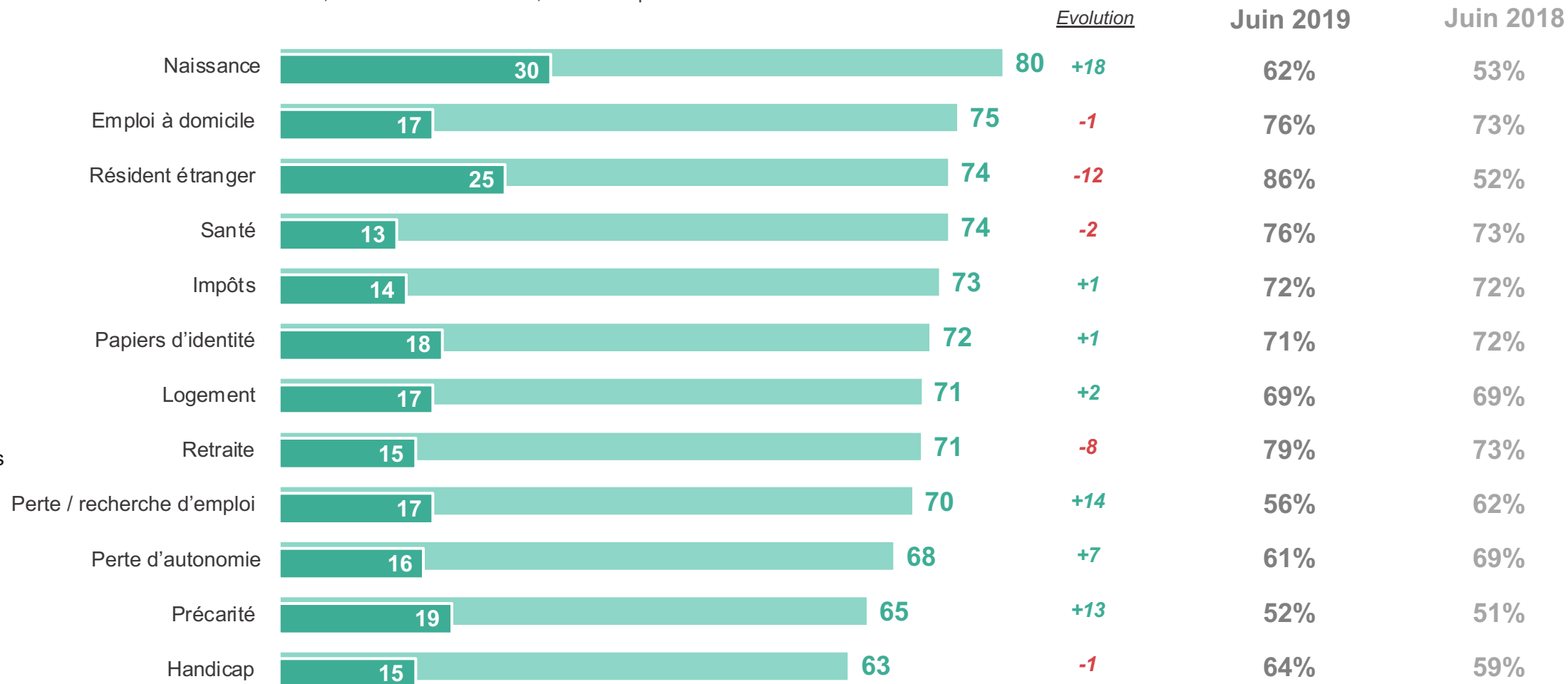
■ Tout à fait confiance   ■ Plutôt confiance   ■ Plutôt pas confiance   ■ Pas du tout confiance

# La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

## Evolutions

De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon, en % de réponses « confiance » -



● % de réponses « Confiance »

● ... dont % de réponses « Tout à fait confiance »

**Le regard sur l'administration  
pour chaque événement de vie étudié**

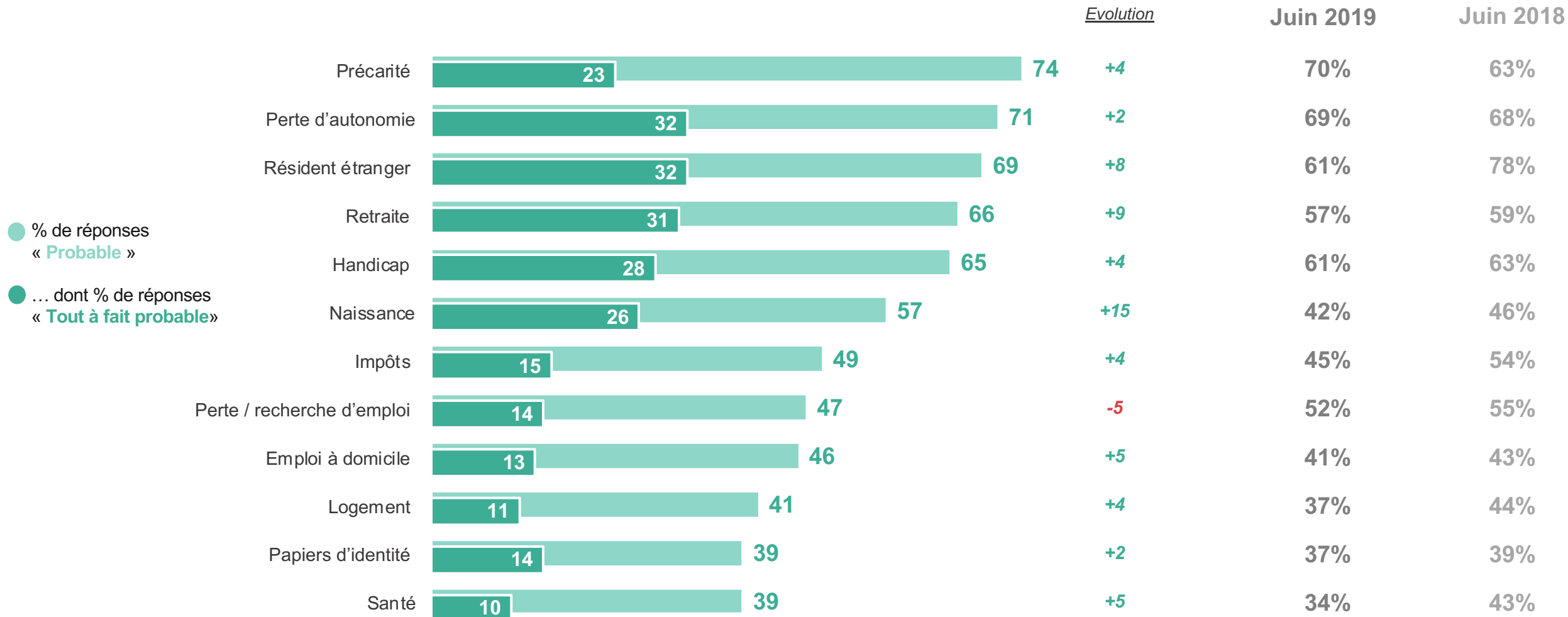


# Le risque de faire une erreur dans le cadre de la démarche

## Evolutions

Pensez-vous que concernant la situation «*événement de vie cité*», il y a pour vous un risque de faire une erreur dans le cadre des démarches administratives que vous avez à réaliser ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « probable » -

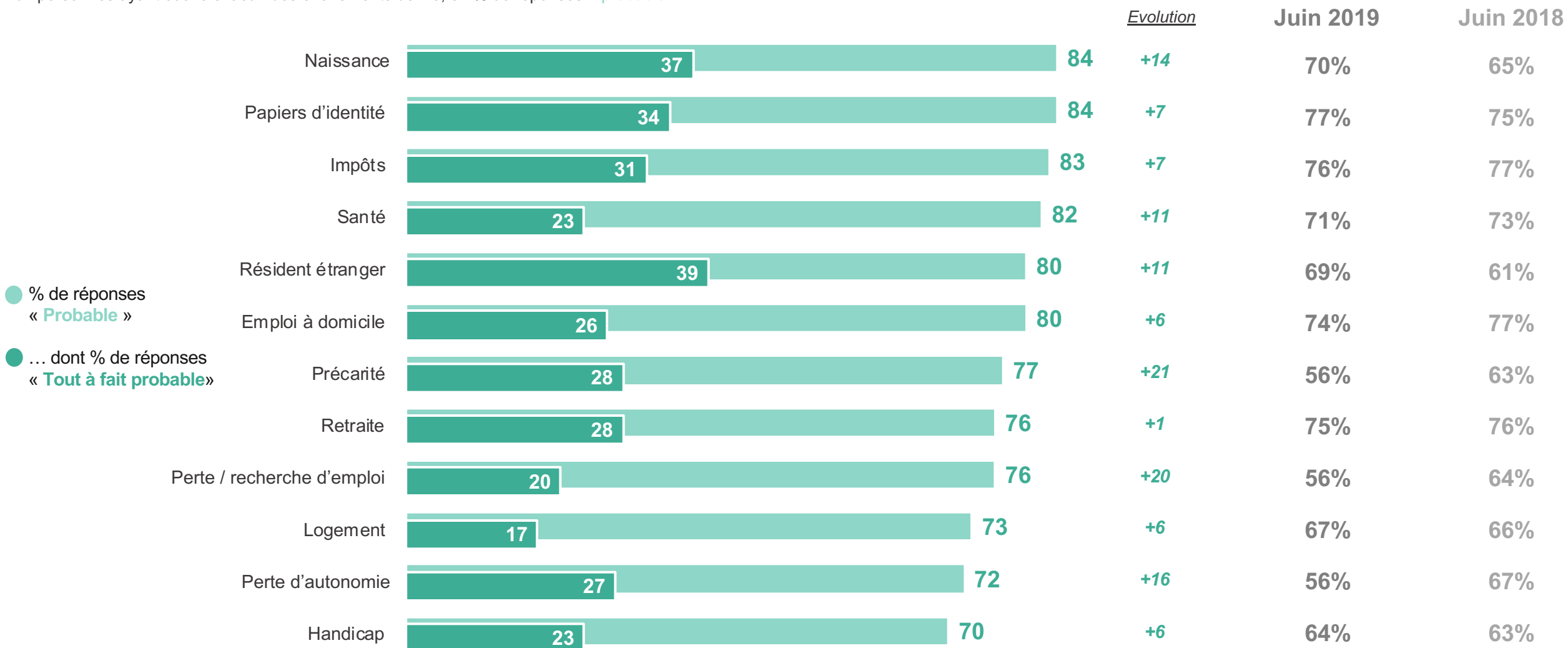


# Le jugement sur la possibilité pour l'administration d'aider en cas d'erreur

## Evolutions

Pensez-vous qu'en cas d'erreur pour les démarches relatives à la situation «*événement de vie cité*», l'administration soit en mesure de vous aider à la corriger ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « probable » -



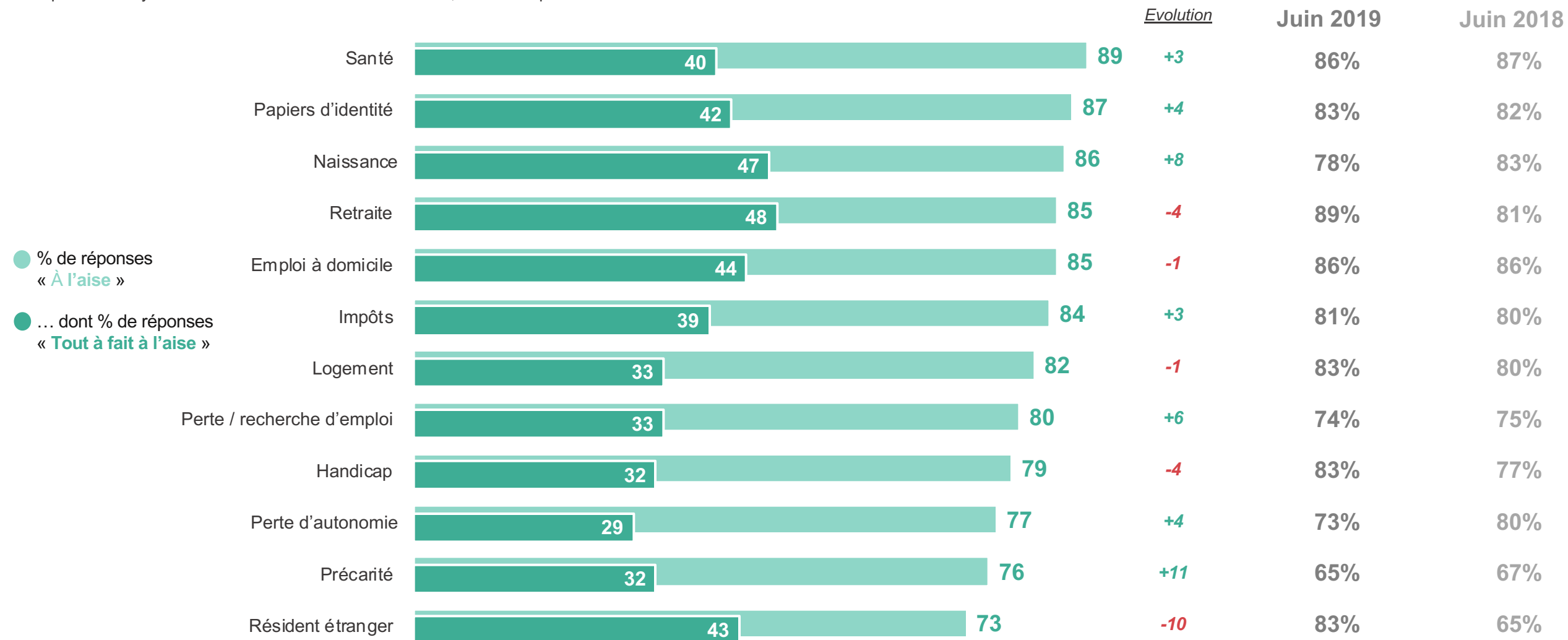


# La disposition à signaler une erreur de bonne foi à l'administration

## Evolutions

Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler à l'administration une erreur de votre part et de bonne foi, afin de trouver une solution, dans le cadre de cette situation «*événement de vie cité*» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « à l'aise » -

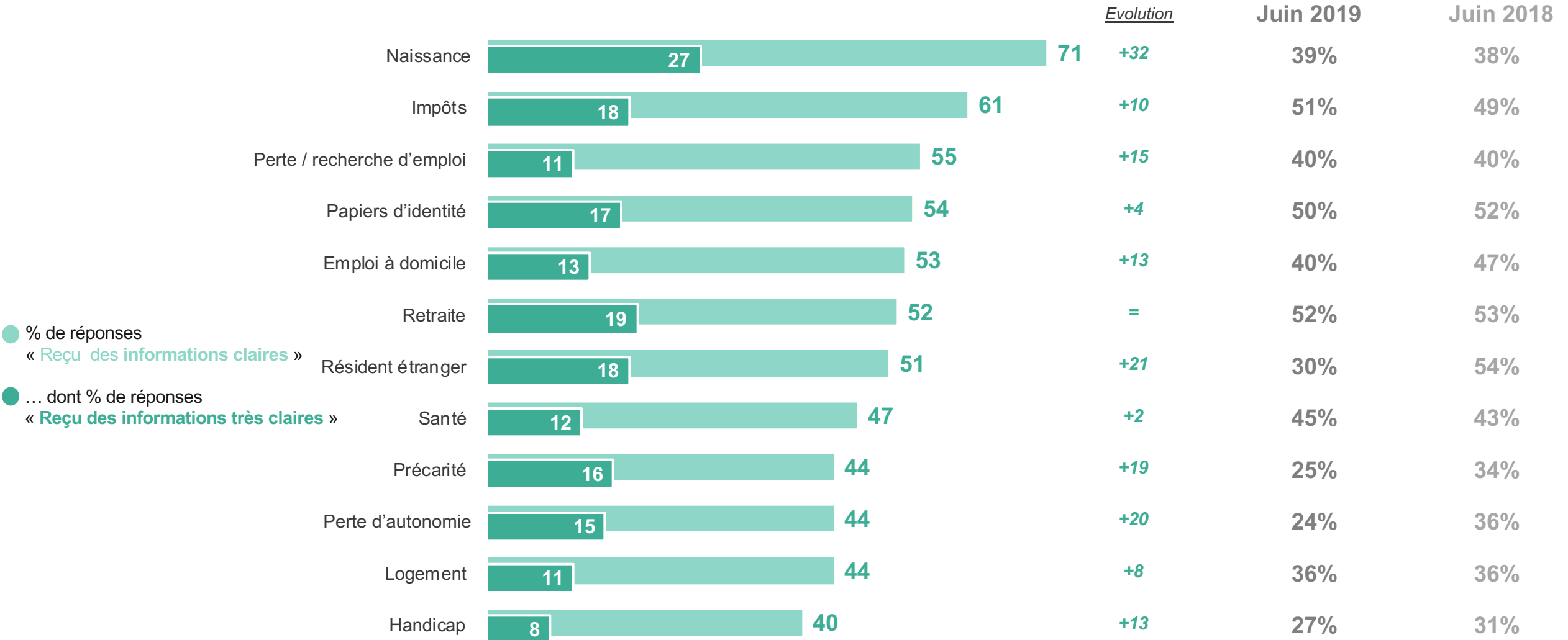


# Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

## Evolutions

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « Reçu des informations claires » -



● % de réponses  
« Reçu des informations claires »

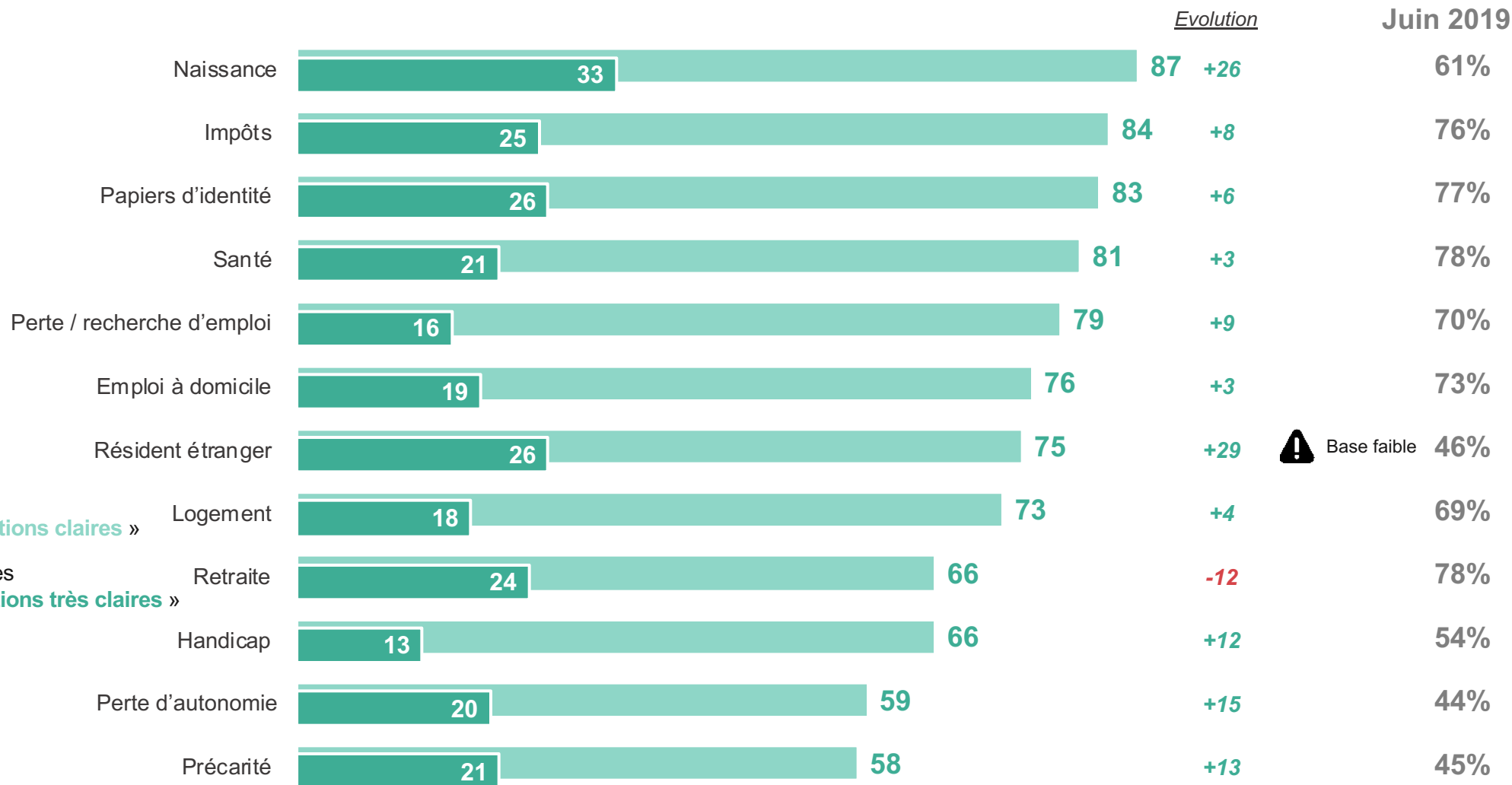
● ... dont % de réponses  
« Reçu des informations très claires »

# Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

## Evolutions - Base « Personnes ayant reçu des informations »

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation « événement de vie cité » ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « Reçu des informations claires » -



● % de réponses « Reçu des informations claires »

● ... dont % de réponses « Reçu des informations très claires »

## La note donnée à l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

Toujours concernant cette situation, quelle note de 0 à 10 donneriez-vous pour évaluer votre niveau de confiance en «administration citée», pour vous apporter conseils et solutions, si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ? .

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, [Note moyenne sur 10](#) -

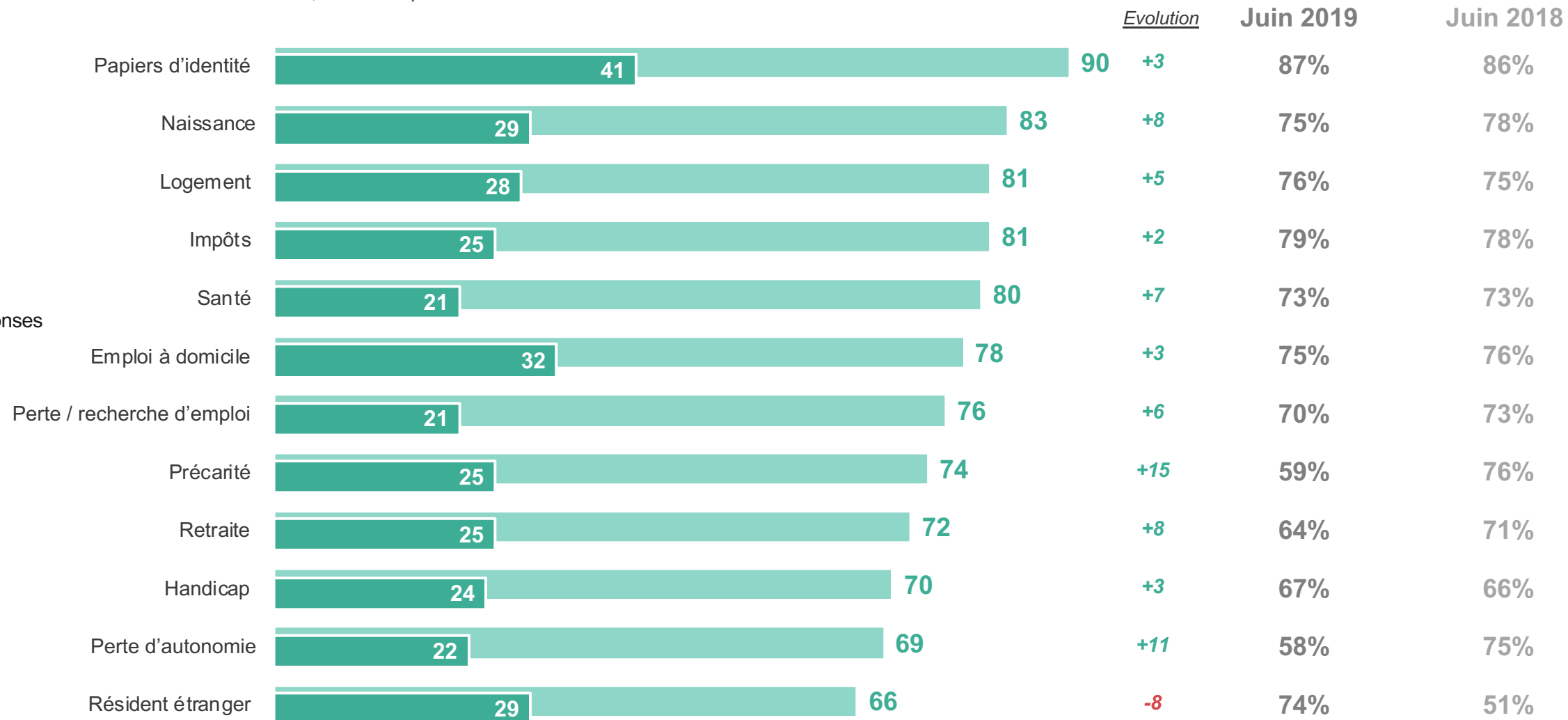
		<i>Evolution</i>	Jun 2019	Jun 2018
Papiers d'identité	7,6	+0,1	7,5	7,6
Naissance	7,5	+0,8	6,7	6,7
Impôts	7,3	+0,2	7,1	7,0
Santé	7,3	+0,2	7,1	6,9
Emploi à domicile	7,3	+0,1	7,2	7,2
Retraite	7,0	-0,1	7,1	6,9
Perte d'autonomie	6,9	+0,9	6,0	6,3
Logement	6,8	+0,2	6,6	6,6
Handicap	6,6	-0,1	6,7	6,5
Résident étranger	6,6	+0,5	6,1	5,4
Précarité	6,6	+1,3	5,3	5,9
Perte / recherche d'emploi	6,0	+0,7	5,3	5,5

# La facilité de contact avec l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

## Evolutions

Quel que soit votre mode de contact avec cette administration, dans quelle mesure diriez-vous qu'il a été facile de contacter «administration citée» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie, en % de réponses « facile » -



- % de réponses « Facile »
- ... dont % de réponses « Très facile »

# Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

---

## Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur du département Politique & Opinion – 01 44 87 60 30 – [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)
- Laurence Lavernhe – Directrice Marketing & Communication – 01 44 87 60 94 – [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)