

# ATELIER CITOYEN # 6

Transformation du service public et droit à l'erreur

— Lundi 15 janvier —



Compte-rendu des échanges

LA RÉPUBLIQUE  
**En Marche !**

# Introduction de Pacôme Rupin

La transformation du pays n'est pas envisageable à long terme sans que l'on s'interroge collectivement sur ce que nous devons et pouvons attendre de l'Etat et de nos services publics. Comment changer la relation quotidienne entre les Français et l'Etat ?

Le premier ministre a lancé un grand chantier quinquennal de transformation de l'Etat : **Action Publique 2022** (CAP 2022). Il vise à changer le quotidien des usagers en améliorant la qualité du service public et en simplifiant les procédures ; à améliorer et moderniser l'environnement de travail des agents ; et à accomplir nos objectifs de maîtrise de la dépense publique. Chacune et chacun peut prendre part à cette transformation.

Le projet de droit « **pour un Etat au service d'une société de confiance** », communément appelé « **droit à l'erreur** », est la première brique de ce grand chantier. Ce projet de loi, largement basé sur l'expérimentation, doit transformer la relation entre citoyens et administrations. L'objectif est de passer d'une culture de la sanction et du contrôle à une culture de la confiance et du conseil.

En creux, la bonne foi et la bienveillance sont au cœur de ce projet de loi. Il propose des principes tels que le droit à l'erreur (ne pas pénaliser une première erreur reconnue et de bonne foi), la médiation, le référent unique pour un dossier, la limitation des contrôles, le « dites-le nous une fois » (pour que les administrations ne redemandent pas un document déjà transmis grâce à une interface numérique), l'expérimentation d'extension d'horaires d'ouverture pour certains services.

Pacôme  
Rupin —

# Restitution des travaux en sous-groupes

Chacun des groupes ayant nommé un rapporteur en début d'atelier, et s'étant prononcé sur une proposition pour chaque question, les participants ont déterminé en plénière les réponses qu'ils souhaitaient apporter aux 5 questions posées. Certaines questions ont fait l'objet d'un vote afin de déterminer un consensus sur une réponse.

## 1. Selon vous, quelle est la principale difficulté dans les relations entreprises – administrations

- Une **différence de culture** : pour les administrations, « nul n'est censé ignorer la loi », mais la réalité est parfois bien trop complexe pour que les entreprises parviennent à s'y conformer parfaitement. Ceci renvoie à la **complexité des règles** : les entreprises ont beaucoup de difficultés à les identifier.
- Une **rigidité** et un **fonctionnement cloisonné** (avec une redondance ou une incohérence entre administrations parfois) qui a engendré la **perte progressive de la notion de service**.
- Une **inégalité dans le « rapport de forces »** : l'entreprise a une forme de soumission et de dépendance vis-à-vis de l'administration, et la perçoit donc avec méfiance. La relation manque de bienveillance et de confiance.

## 2. Quelle est la principale difficulté dans les relations citoyens – administrations ?

- **La complexité et le manque de pédagogie / de sens du service et du conseil**. Les termes sont parfois complexes pour le citoyen, qui ne perçoit pas toujours la finalité des documents qui lui sont envoyés.
- **Le manque de responsabilisation des agents interlocuteurs** : on a rarement un interlocuteur qui peut décider et résoudre notre problème (sans parler des obstacles liés au numérique ou aux centres d'appel).
- **La difficulté de « se faire entendre »** : les citoyens ont une mauvaise image de l'administration car ils ont le sentiment qu'ils ne sont pas écoutés et que leurs démarches sont inutiles ou vouées à être infructueuses.
- **Le manque d'interlocution, de relation humaine**

# Restitution des travaux en sous-groupes

## **3. Parmi les exemples de mesures proposées dans le projet de loi « pour un Etat au service d'une société de confiance », laquelle vous semble la plus convaincante ?**

- **Mesure retenue majoritairement : le référent unique** (15 votes). L'idée d'avoir un seul interlocuteur pour gérer un dossier et faire le lien avec l'ensemble des administrations a séduit les participants. Une remarque a été formulée sur le besoin de prévoir une suppléance dans ce dispositif, en cas d'absence ou de départ du référent.
- Autres mesures mentionnées : le droit à l'erreur (7 votes) et le principe d'extension de la médiation aux URSSAF (7 votes)

## **4. Parmi les exemples de mesures proposées dans ce projet de loi laquelle vous paraît la moins pertinente ?**

- **Mesure retenue majoritairement : l'expérimentation d'une demande de prise de position formelle à laquelle est joint un projet de réponse** (10 votes). Cette proposition a été jugée trop floue, et certains participants ont pointé le risque de charge supplémentaire pour les administrations si ce dispositif n'était pas suffisamment encadré
- Autres principales réponses : « aucune, tout est pertinent ! » (8 votes), le droit au contrôle et à l'opposabilité, la limitation des contrôles, ou la simplification du régime de délivrance de la licence d'entrepreneurs de spectacles vivants

## **5. Quelle autre priorité de réforme de l'administration et du service public, qui ne serait pas développée dans ce projet, identifiez-vous ?**

- **Priorité retenue majoritairement : la simplification des procédures et l'actualisation des démarches** (18 votes). Les problématiques de la difficulté des dossiers à remplir et de l'éducation / pédagogie envers les citoyens ont été citées pour étayer ce point.
- Autres propositions : un projet de développement de l'intelligence artificielle dans l'administration (5 votes), et le fait de donner une place plus importante aux agents du service public (2 votes), notamment à leur mobilité professionnelle par la formation, ainsi que la possibilité de faire appel au privé pour les soulager