

DOSSIER DE PRESSE



Lancement de oups.gouv.fr

Usagers et administrations :
une nouvelle relation
de confiance

Le 4 juin 2019



Sommaire

Edito du ministre.....	3
I. Lancement de oups.gouv.fr , le site du droit à l'erreur	4
www.oups.gouv.fr : pour quoi faire ?	4
Que trouver sur le site www.oups.gouv.fr ?	7
II. Le droit à l'erreur, un nouveau droit pour les particuliers et les entreprises dans leurs relations avec l'administration	10
1 - Le droit à l'erreur, qu'est-ce que c'est ?.....	10
2 - Qui est concerné par le droit à l'erreur ?	10
3 - Le droit à l'erreur, des avancées concrètes pour les usagers d'ici fin 2019	11

Edito du ministre



Gérald DARMANIN
Ministre de l'Action
et des Comptes
publics

Le droit à l'erreur, mis en place par la loi pour un Etat au service d'une société de confiance, était un engagement fort du Président de la République. Sa philosophie est simple : la défiance qui existe trop souvent entre les Français et leurs administrations doit laisser la place à la confiance. Ce n'est possible que si l'administration fait le premier pas et passe d'une logique de contrôle et de sanction a priori à une logique de conseil et d'accompagnement.

Pour y parvenir, le droit à l'erreur a consacré pour tous les services publics le principe selon lequel l'utilisateur est supposé de bonne foi et qu'il doit pouvoir corriger son erreur sans pénalité.

Mais, pour transformer profondément la relation avec l'administration, il faut aller plus loin et ne plus laisser l'utilisateur seul face à ses erreurs. Celles-ci sont aussi et probablement d'abord le résultat de la complexité des démarches et règles administratives, du caractère parfois difficilement compréhensible des courriers des administrations.

L'administration a donc le devoir de faire plus simple et d'accompagner davantage. Cela doit se voir dans le quotidien, avec des actions très concrètes. Oups.gouv.fr s'inscrit dans cette logique en informant de façon simple et transparente sur les erreurs à éviter. Ces informations ne seront pas disponibles uniquement sur oups.gouv.fr mais aussi sur les sites de vos démarches, dans les courriers que vous recevez ou encore quand vous vous déplacez.

Dans les prochains mois, d'autres mesures viendront compléter ce dispositif, comme des guichets de régularisation des erreurs dans les principales administrations en contact avec le public ou encore la détection proactive des erreurs par les administrations pour inciter les usagers à les corriger.

Notre objectif, c'est la confiance et les seuls à pouvoir en juger sont les usagers du service public : nous allons donc suivre avec un baromètre de la confiance, dont nous publierons d'ici la fin du mois de juin les résultats, l'évolution dans le temps de la confiance entre les Français et leur administration.

La loi *pour un Etat au service d'une société de confiance* (ESSOC), promulguée le 10 août 2018, a enclenché une dynamique de transformation de l'action publique. Elle renforce le cadre d'une relation de confiance entre le public, particulier comme entreprise, et l'administration.

Elément phare de cette loi, le droit à l'erreur institue au profit des citoyens, une présomption de bonne foi. Il revient à l'administration de démontrer la mauvaise foi de l'utilisateur pour appliquer une pénalité ou une sanction financière.

I. Lancement de [oups.gouv.fr](http://www.oups.gouv.fr), le site du droit à l'erreur

www.oups.gouv.fr : pour quoi faire ?

Le droit à l'erreur permet à l'ensemble des administrations de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement à l'égard de l'utilisateur : elle ne sanctionne plus systématiquement mais s'engage à lui expliquer comment ne plus se tromper dans ses démarches.

Le site **www.oups.gouv.fr** est la matérialisation de cette philosophie de l'administration, qui explique et conseille.

Le site donne accès :

- Aux principales erreurs actuellement commises par les utilisateurs, présentées par événements de vie ;
- Aux conseils pratiques des administrations donnant les clés pour éviter de commettre ces erreurs les plus fréquentes et mieux comprendre les obligations vis-à-vis de l'administration ;
- A des liens permettant d'approfondir chaque thématique.

OUPS.gouv.fr : pour quoi faire ?
[En savoir plus](#)

La liste
des erreurs
les plus
fréquentes



PARTICULIERS

Je poursuis des
études supérieures

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je déménage

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je perds / Je cherche
un emploi

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je reprends / J'ai une activité
professionnelle

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je vis désormais en
couple (union libre,
concubinage, pacs,
mariage)

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je donne naissance à /
J'adopte un enfant

[En savoir plus](#)



PARTICULIERS

Je déclare / Je paie
mes impôts

[En savoir plus](#)



PARTICULIER

Je me sépare de mon conjoint (union libre, concubinage, pacs, mariage)

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je suis dans le besoin / en situation de fragilité financière

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je prends soin de ma santé

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je pars / Je suis à la retraite

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je perds un proche

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je suis handicapé

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je suis salarié ou non-salarié agricole

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je quitte le territoire français pour une période supérieure à 3 mois

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je rentre en France après avoir résidé à l'étranger

[En savoir plus >](#)



PARTICULIER

Je suis nouvel arrivant en France

[En savoir plus >](#)



A ce stade, les huit opérateurs et réseaux d'administrations publics les plus en contact direct avec le public ont déjà été associés à oups.gouv.fr pour offrir des contenus sur le thème du droit à l'erreur : Pôle emploi, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (Caf), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cpam), la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (Carsat), l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (Acoss, caisse nationale du réseau des Urssaf), la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), et la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI).

Que trouver sur le site www.oups.gouv.fr ?

Le site oups.gouv.fr, permet à chacun de se renseigner sur les cas d'erreurs possibles et d'avoir accès à un mode d'emploi simple pour corriger ou faire corriger leurs erreurs.

Les rubriques sont découpées par « moment de vie ». Ce sont des changements de situation personnelle pour un particulier ou temps forts dans la vie de l'entreprise qui peuvent amener à faire évoluer les droits et la situation administrative. Cela peut nécessiter des démarches à accomplir qui peuvent conduire à des erreurs et des régularisations. Par exemple, un changement de situation familiale peut modifier les droits des allocataires, un déménagement impactera la situation fiscale, etc.

Dix-sept évènements impactant la situation des particuliers, parmi les plus courants, sont décrits sur le site : je déclare/je paie mes impôts, j'attends un enfant, je déménage, je perds/ je cherche un emploi, je vis désormais en couple, je me sépare, je pars/ je suis à la retraite, je quitte le territoire français, etc.

Six situations s'adressent aux professionnels, et sont parmi celles qui peuvent générer le plus d'erreurs dans les relations avec l'administration : je recrute, je romps le contrat de travail de l'un de mes salariés, je déclare et paie des cotisations sociales, je déclare et paie des impôts, je remplis mes obligations douanières et fiscales, je suis exploitant agricole.

Je perds /Je cherche un emploi

SCROLL



Retrouvez la liste des erreurs les plus fréquentes dans vos démarches administratives

Erreurs à éviter

- 01 Je ne m'inscris pas à Pôle emploi dès la perte de mon emploi
- 02 Je ne renseigne pas correctement ou complètement ma situation auprès de Pôle emploi
- 03 J'oublie d'envoyer à Pôle emploi des pièces complémentaires lorsqu'elles sont demandées
- 04 Je suis inscrit à Pôle emploi mais j'oublie d'actualiser ma situation le 1er mois de mon inscription
- 05 Je n'actualise pas ma situation auprès de Pôle emploi à temps ou j'oublie de le faire.
- 06 J'oublie de déclarer à Pôle emploi ma reprise d'activité ou un changement de situation (entrée en formation, congé maternité, arrêt maladie, passage à la retraite...)
- 07 Je me trompe sur le nombre d'heures travaillées pendant la période ou le montant des rémunérations touchées, à déclarer à Pôle emploi
- 08 Je ne sollicite pas les aides dont je peux bénéficier auprès de Pôle emploi
- 09 J'oublie de me rendre à mon rendez-vous (avec mon conseiller Pôle emploi, à ma formation ou à une prestation d'accompagnement ou encore pour une visite médicale)
- 10 J'ai oublié de déclarer à ma Caf ou MSA un changement de situation professionnelle et/ ou de ressources

01. Je ne m'inscris pas à Pôle emploi dès la perte de mon emploi

Conseil à suivre

Je veille à l'exactitude des informations que je transmets à Pôle emploi, particulièrement celles relatives à mon identification (numéro de sécurité sociale) et à ma situation (arrêt maladie, perception de pension d'invalidité, qualité de mandataire social).

Ces informations sont nécessaires au bon traitement de ma demande d'inscription et à l'examen de ma demande d'allocation. Pour plus d'informations, je peux consulter l'article [S'inscrire à Pôle emploi](#)

Une question ? Un conseil ? Peur de faire une erreur ? Je consulte www.pole-emploi.fr ou je contacte Pôle emploi au 3949.

Je déclare et paye des cotisations sociales



SCHOLL

Retrouvez la liste des erreurs les plus fréquentes dans vos démarches administratives

Erreurs à éviter

- 01 Je déclare mal mon taux de cotisation « Accidents du travail et Maladies professionnelles »
- 02 Je déclare mal mon taux de cotisation « Versement transport »
- 03 J'ai des difficultés à comprendre les taux de cotisation applicables
- 04 J'ai des difficultés à comprendre les codes types de personnels (CTP) lors de mes déclarations
- 05 J'ai des difficultés à calculer la réduction générale de cotisations
- 06 J'ai des difficultés à déterminer la base plafonnée de cotisations
- 07 J'ai des difficultés à mettre en cohérence les données agrégées et les données individuelles de la DSN

01. Je déclare mal mon taux de cotisation « Accidents du travail et Maladies professionnelles »

Conseil à suivre

Le taux de cotisation « Accidents du travail et Maladies professionnelles » est une source fréquente d'erreur :

- Ce taux, propre à votre entreprise, vous est notifié par la caisse de retraite et de santé au travail (Carsat*, Cramif** en Ile-de-France et CGSS*** dans les Départements d'Outre-mer).

Je peux, sur <http://www.net-entreprises.fr>, consulter ma situation et recevoir mon taux de façon dématérialisée.

Je dois ensuite reporter ce taux dans mes déclarations sociales nominatives (DSN) en me référant au site dsn-info.fr : guide déclaratif Urssaf

Pour en savoir plus : <https://www.net-entreprises.fr/actualites/dematerialisation-notification-taux-atmp>

<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/calculer-les-cotisations/les-taux-de-cotisations/la-cotisation-daccidents-du-trav.html>

* Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

** Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile-de-France

***Caisse générales de sécurité sociale

II. Le droit à l'erreur, un nouveau droit pour les particuliers et les entreprises dans leurs relations avec l'administration

1 - Le droit à l'erreur, qu'est-ce que c'est ?

Le principe du droit à l'erreur repose sur une présomption de bonne foi : chaque Français peut se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement.

Chaque usager, particulier ou entreprise, peut alors rectifier - spontanément ou à la demande de l'administration - son erreur **lorsque celle-ci est commise de bonne foi et pour la première fois**.

Le droit à l'erreur s'inscrit ainsi dans une démarche globale visant à impulser une véritable relation de confiance entre le service public et les usagers autour des principes de bienveillance, de proactivité, de transparence et d'accessibilité.

2 - Qui est concerné par le droit à l'erreur ?

Toutes les catégories d'administrés, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales (particuliers comme entreprises) et cela dans l'ensemble des champs de politique publique (famille, retraite, impôts, maladie etc.) dès lors qu'une sanction financière peut être prononcée.

Des exceptions de bon sens encadrent l'application du droit à l'erreur. Sont ainsi exclus de l'application du droit à l'erreur :

- Les fraudeurs et les récidivistes ;
- Toute erreur qui porte atteinte à la santé publique, à la sécurité des personnes ou des biens ;
- Toute erreur qui conduit à contrevenir aux engagements européens et internationaux.

Ce nouveau droit protège l'usager de bonne foi d'une sanction financière, mais n'exonère pas du remboursement des sommes perçues si celles-ci l'ont été à tort (indus).

3 - Le droit à l'erreur, des avancées concrètes pour les usagers d'ici fin 2019

Les huit opérateurs et réseaux d'administrations publics associés à oups.gouv.fr ont décidé de déployer en 2019 des actions complémentaires pour mettre en œuvre encore plus concrètement le droit à l'erreur, parmi lesquelles :

Mettre en place, pour toute démarche en ligne, des messages de prévention de l'erreur par des systèmes de pop-up ou d'infobulles et détecter les erreurs par une politique active. Les usagers qui n'utilisent pas le format papier seront également informés.

Offrir des canaux pour signaler et régulariser facilement les erreurs. Ainsi, à terme chaque administration va indiquer clairement à l'utilisateur qu'il peut solliciter la régularisation d'une erreur et comment le faire via une adresse mail, un service en ligne ou encore en sollicitant l'agent public qui s'occupe de son dossier.

Développer des contacts proactifs lors d'évènements de vie sensibles ou temps forts pour alerter les usagers sur des démarches à accomplir.

Déployer des dispositifs de détection des erreurs pour pouvoir alerter les usagers sur le risque d'une anomalie.

Informers dans les courriers et messages à destination des usagers de la possibilité de bénéficier du droit à l'erreur ou quand ce droit à l'erreur a été octroyé.

Former les agents en contact avec les usagers sur le droit à l'erreur pour s'assurer qu'ils peuvent le mobiliser au bénéfice des usagers et surtout qu'ils appliquent l'esprit de la loi ESSOC dans leurs relations avec les usagers.

Voici quelques illustrations de déclinaisons de ces actions :

CNAF

En juin 2019, lancement d'une campagne de régularisation spontanée « vie maritale » afin de permettre aux personnes qui ne savaient pas qu'elles devaient déclarer leur changement de situation familiale ou qui craignaient de le faire de se mettre à jour sans risquer de sanction.

POLE EMPLOI

Testés en 2019 et généralisé 2020, déploiement national des « conseillers référents indemnisation » chargés de démarches proactives envers les demandeurs d'emploi pour anticiper des événements de vie spécifiques générant des démarches complexes.

CNAM

D'ici octobre 2019, diffusion dans les accueils Cnam de vidéos pédagogiques sur les erreurs les plus fréquentes commises sur la démarche CMU-C.

ACOSS

Généralisation d'ici fin 2019 des contacts pro actifs en direction des entreprises quand une anomalie est détectée dans les Déclarations Sociales Nominatives (DSN) afin de permettre aux entreprises de les corriger.

Un décret sera publié à l'été afin de faire de l'absence de sanction la règle de droit commun dans toutes les situations courantes (retard de déclaration, oubli, erreur, retard de paiement).

CCMSA

D'ici début 2020, mise en place d'un outil en ligne de signalement et régularisation des erreurs, décomptant le nombre de droits à l'erreur sollicités et ceux reconnus.

En décembre 2019, pour les entreprises, mise en ligne du nouveau service « Contrôler mes DSN » permettant d'informer les déclarants des anomalies détectées par la MSA pour les rectifier.

DGDDI

Fin 2019, déploiement d'un nouveau télé-service Entreprises permettant de déposer une demande de régularisation/ droit à l'erreur.

DGFIP

Fin 2019, mise en place de « pas-à-pas pédagogiques » intégrant des captures d'écran pour expliquer aux contribuables les modalités de correction à employer en cas d'erreur (outil en ligne et à disposition du public dans les centres des finances publiques).

CNAF

Dès l'été 2019, information sur le droit à l'erreur dans tous les courriers relatifs au contradictoire suite à suspicion de fraude et à toutes les lettres de mise en garde en cas d'indus répétés (40 000 en 2018).

CONTACT PRESSE

Tél. : 01 53 18 45 03

presse.macp@cabinets.finances.gouv.fr

economie.gouv.fr