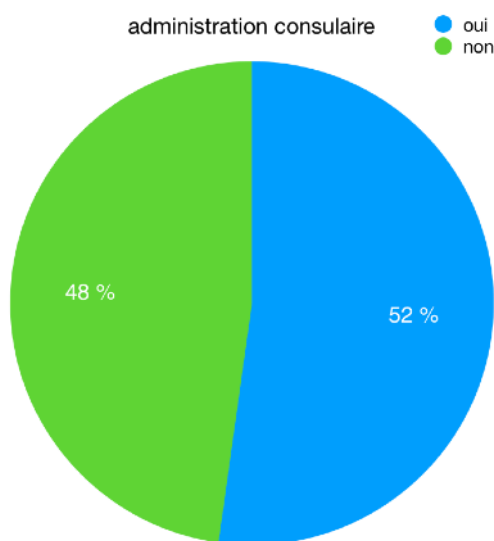


SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION SUR UNE ADMINISTRATION DE CONSEIL

janvier 2018

122 personnes ont répondu à cette consultation. Plusieurs pistes ont été suggérées pour que les relations avec les différentes administrations, même lorsqu'elles sont satisfaisantes, puissent être améliorées, que ce soit concernant l'information dispensée, les moyens de communication disponibles et les suivis des démarches, plus particulièrement pour les Français et Françaises établis à l'étranger. Leurs réponses sont de plus **globalement conformes aux nombreux témoignages reçus ces 6 derniers mois de nos concitoyens de la 5e circonscription des Français de l'étranger**. Cette synthèse sera transmise à mes collègues députés des Français de l'étranger. Nous déposerons plusieurs amendements au Projet de Loi porté par le gouvernement sur cette question et communiquerons également les résultats aux différentes administrations. Par ailleurs, nombre de préoccupations et de suggestions émises ici se révèlent pertinentes pour apporter des réponses à la mission interministérielle qui vient d'être confiée à ma collègue Anne Genetet à propos de la fiscalité, de la protection sociale, des démarches administratives à l'étranger et au retour en France.

Question 1 : Estimez-vous que vos relations avec les administrations françaises suivantes sont satisfaisantes ?



Dans les points majeurs de satisfaction, sont cités la gestion du registre d'état civil ainsi que la facilité et la rapidité des démarches, notamment en ligne. **Les informations en ligne sur les démarches et les documents à fournir** ainsi que l'existence d'agences consulaires en dehors des capitales font partie des points appréciés. Sont également mentionnées la politesse et la disponibilité des agents.

Concernant les points majeurs d'insatisfaction, on retrouve souvent la centralisation des services et des démarches dans quelques grandes villes, ce qui nécessite parfois de longs déplacements. Est également souvent citée **l'inadéquation des horaires avec le rythme professionnel local**. Sont par ailleurs mentionnés la difficulté d'obtenir des réponses dans des cas sortant de l'ordinaire, la fin de la délivrance des certificats de vie, le regret que trop peu de démarches soient dématérialisées et le sentiment d'être mal reçu.

Les trois principales pistes d'amélioration suggérées concernent **l'accès** : dématérialisation des démarches, multiplication d'accueils de proximité et élargissement des horaires d'ouverture. Par ailleurs, est suggérée la **possibilité d'échanges personnalisés par courriel ou par téléphone**.

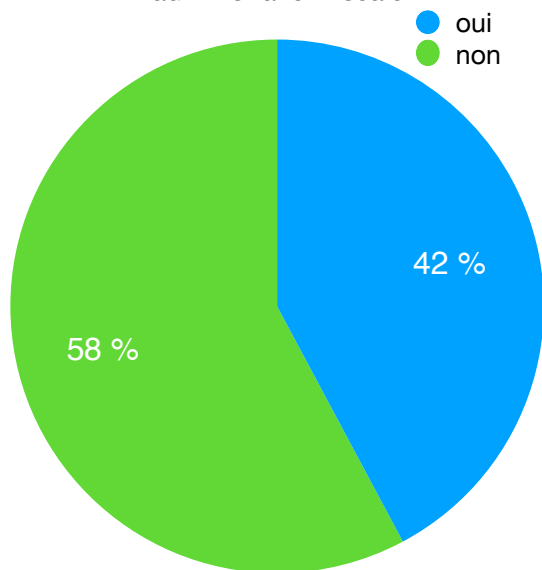


Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

administration fiscale



Le principal point de satisfaction est la **qualité des démarches par internet** : site pratique, réponses rapides via la messagerie ou par téléphone. Est également appréciée la présence d'un attaché fiscal pour la péninsule ibérique auprès de l'ambassade de France à Madrid.

Les points principaux d'insatisfaction sont de deux ordres : des **réponses trop lentes** ou peu claires via la messagerie ou le téléphone, notamment concernant les questions sur les déclarations ; un **traitement lent et complexe pour le remboursement de la CSG/CRDS**.

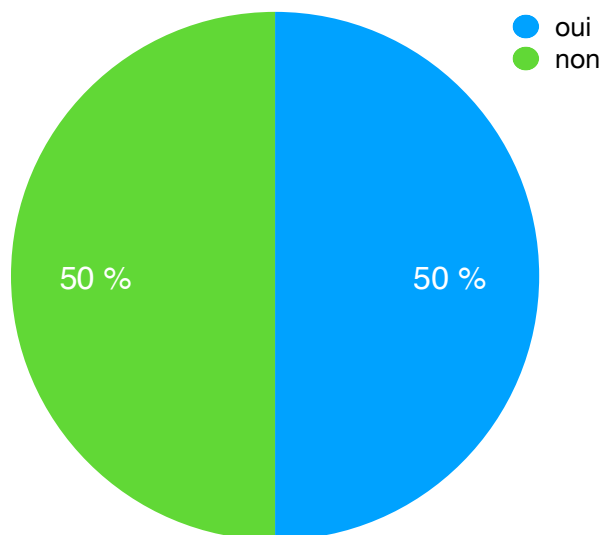
Parmi les pistes d'amélioration suggérées, on trouve principalement la possibilité d'avoir une **personne contact** qui suit un dossier, la possibilité de **rdv par Skype**, l'accès à des informations claires des services français sur les obligations fiscales envers la France et le pays de résidence et la **possibilité de recevoir des conseils dans les agences consulaires pour les déclarations des deux pays**.

Les personnes qui se déclarent satisfaites soulignent la facilité, la **rapidité et la fiabilité des échanges**, par courriel ou par téléphone.

Les personnes qui se déclarant insatisfaites, elles, mentionnent que les services sont peu adaptés aux réalités des résidents de l'étranger (**accès en ligne ou par téléphone déficient, manque de connaissances des agents et agences donc absence de conseil**). Par ailleurs, elles soulignent le peu de connexion entre les services français et les services des pays de résidence ainsi que l'**absence de mutualisation des preuves de vie entre les caisses de retraite et de maladie**.

Parmi les pistes d'améliorations, sont suggérés la mise en place d'un **site internet et d'un numéro de téléphone dédiés aux Français et Françaises établis à l'étranger**, la mutualisation des certificats de vie, la création d'une caisse de retraite européenne pour prendre en compte la nouvelle mobilité des Européens.

caisse d'assurance retraite et/ou maladie



Parmi les suggestions concernant d'autres administrations, on trouve :

- renouvellement du **permis de conduire français** dans les consulats.
- réalisation d'une **plateforme numérique** où seraient centralisées toutes les démarches et où toutes les informations seraient disponibles.



Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

Question 2 : D'après vous, à quoi devrait ressembler une « administration de conseil » ?

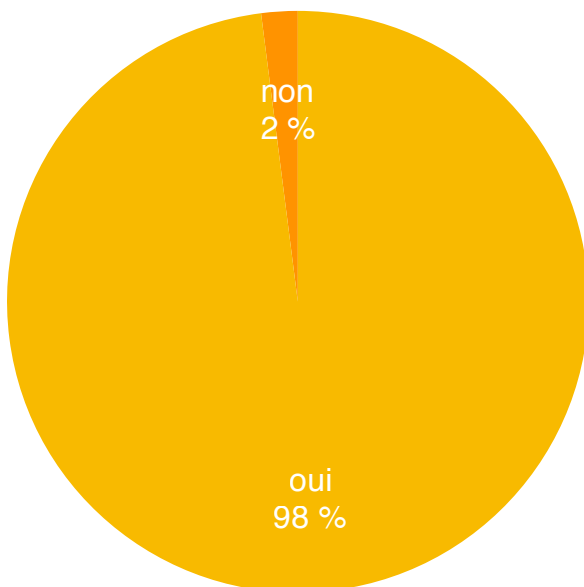
Ici, sont mentionnés principalement deux éléments : **l'accès à une information claire et détaillée en ligne**, avec une personnalisation via un espace membre du portail numérique et la possibilité d'avoir une seule **personne référente** par service administratif. Enfin, en cas d'erreur de bonne foi d'un administré, indiquer les procédures de remédiation.

Question 3 : Que pensez-vous du « droit à l'erreur » en matière administrative et dans quelles situations concrètes devrait-il pouvoir s'appliquer ?

La totalité des personnes ayant répondu se prononcent **en faveur du droit à l'erreur**, notamment en raison de la complexité de certaines démarches et de la difficulté à recevoir des conseils en amont. En revanche, nombre d'entre elles soulignent **l'importance de garde-fous** pour éviter l'abus de ce droit et la fraude. Certaines suggèrent qu'en cas d'erreur, l'administré soit reçu par l'administration pour une explication des démarches.

Question 4 : Vous trouverez ci-dessous une série de 8 principes. Pourriez-vous nous indiquer si vous y êtes favorable, pourquoi, et nous donner un exemple ?

Adapter l'administration aux besoins matériels des administrés (horaires d'ouverture, maillage territorial, communication...)



Les personnes en faveur de cette adaptation soulignent principalement **l'incompatibilité des horaires d'ouverture avec la vie professionnelle**, en raison d'horaires contraignants obligeant à poser des jours de congé. En revanche, plusieurs soulignent que la **dématérialisation de certaines démarches** permet déjà de réaliser ces démarches à des horaires convenant aux administrés.

Par exemple, étendre les horaires quelques soirs et le samedi matin. Ou encore proposer des démarches par téléphone, évitant ainsi un déplacement.

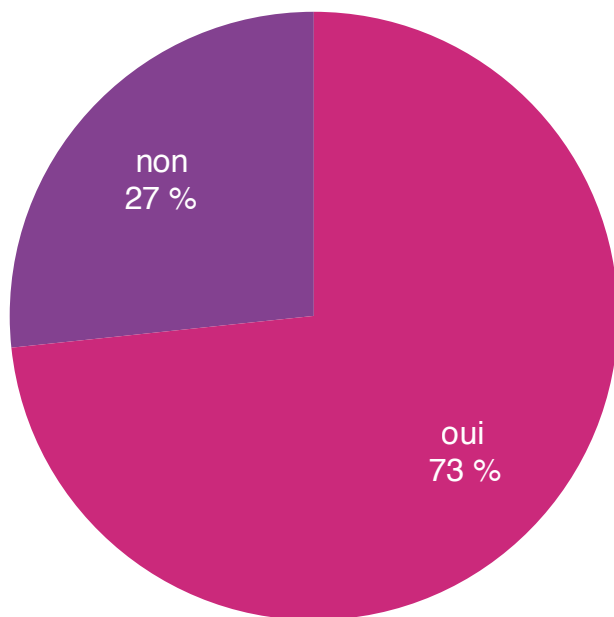


Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

Rationaliser la présence territoriale des services administratifs



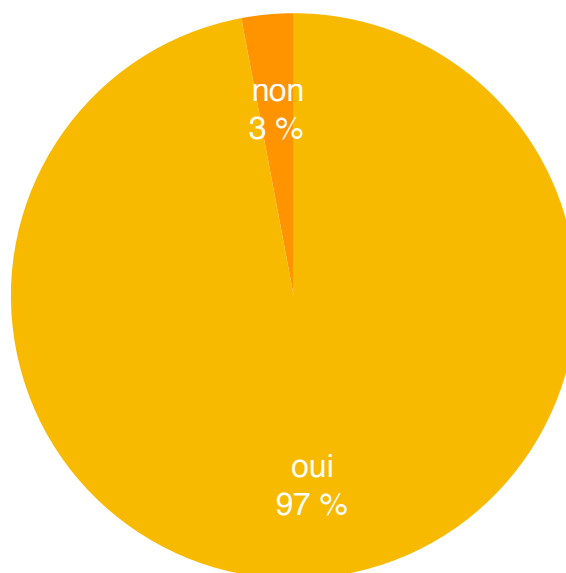
Les personnes en faveur d'une rationalisation avancent l'importance de **rassembler les services** pour éviter des surcoûts mais aussi la possibilité d'**opérer des synergies avec des administrations d'autres pays européens**.

Les personnes en défaveur avancent l'importance de **conserver une certaine proximité** pour éviter aux administrés des déplacements ou des temps d'attente trop longs.

Certains proposent que soient institués des **référents par zone territoriale** qui seraient chargés de faire le lien avec l'administration centrale pour les démarches.

Développer les services administratifs numériques

La grande majorité se prononce en faveur d'un développement des services administratifs numériques, soulignant les multiples avantages : **facilité d'accès, suivi en ligne, disponibilité 24h/24, cohérence du dossier personnel, explications écrites, mutualisation des documents...** Ceci dit, plusieurs souhaitent qu'une **possibilité de contact demeure** (en présence ou par téléphone).

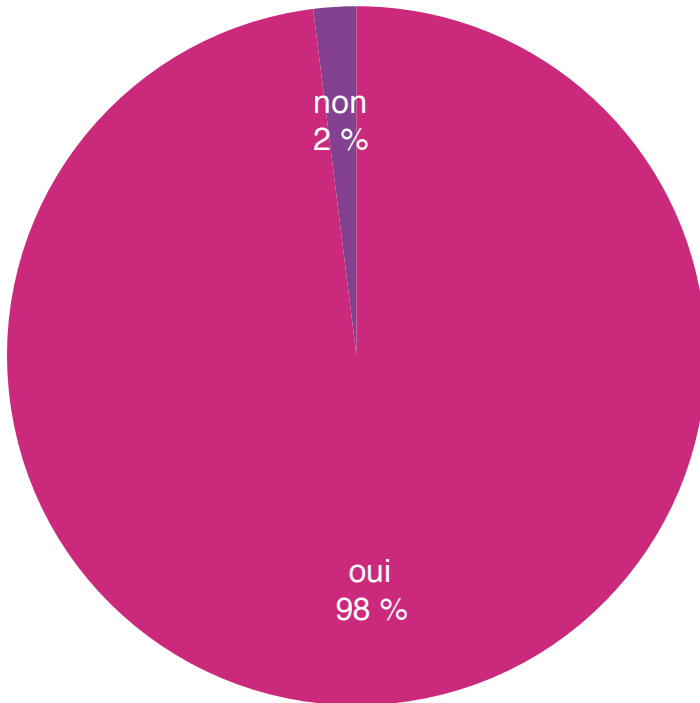


Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

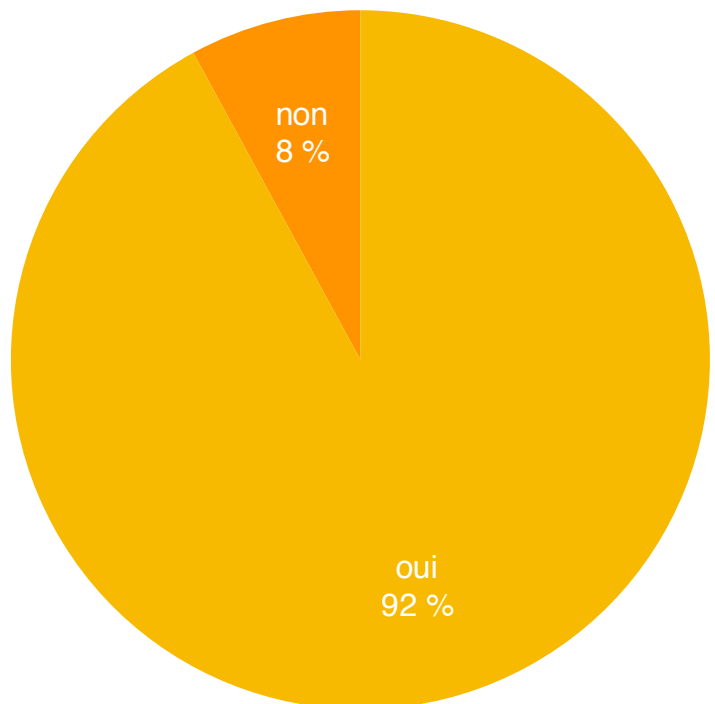
Développer l'archivage numérique pour limiter les demandes de documents de l'administration



Là encore, une nette majorité se prononce en faveur de cet archivage numérique, arguant du **gain de temps pour l'administration et pour les administrés**, qui évitent ainsi de faire plusieurs fois le même envoi. Plusieurs rappellent cependant le risque de piratage

Faciliter les dérogations administratives pour s'adapter aux spécificités locales

Pour les personnes se prononçant en faveur de cette proposition, cela serait particulièrement pertinent pour les Français établis à l'étranger, à qui parfois certaines administrations d'un pays réclament des **documents inexistant dans l'autre pays**. En revanche, plusieurs soulignent un risque d'abus, de petits arrangements et d'usine à gaz.

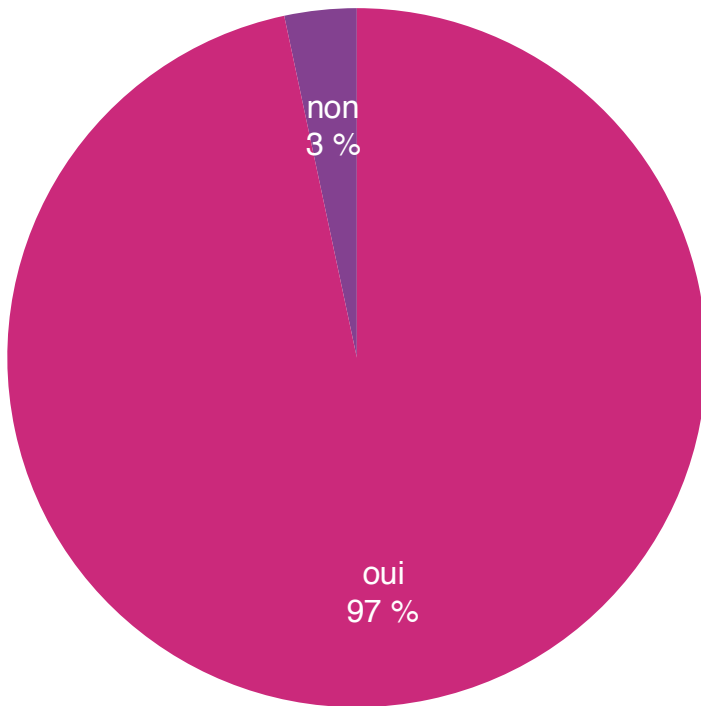


Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

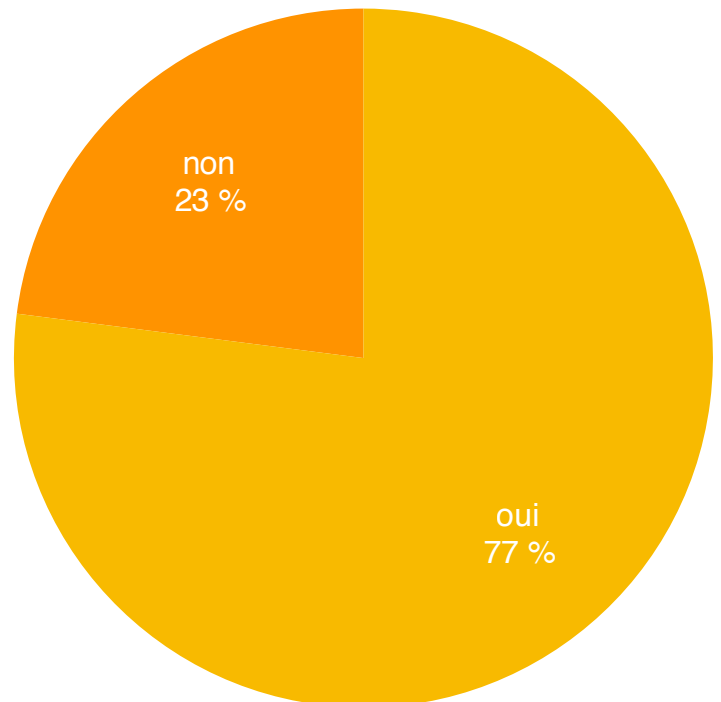
Développer le rescrit et l'avis opposable



Pour la grande majorité des répondants, il s'agit d'une mesure de service pour des citoyens qui s'informent et appliquent en toute bonne foi les réponses reçues de l'administration compétente.

Mettre en place dans chaque administration un interlocuteur unique

Pour les personnes qui y sont favorables, cela permettrait d'avoir un **véritable suivi des dossiers et d'humaniser les relations avec l'administration**. Certaines proposent qu'il y ait deux interlocuteurs pour éviter les retards en cas de congé ou les problèmes en cas de désaccord ou de conflit. En revanche, un nombre non négligeable se déclarent en défaveur, principalement en raison de la **complexité de la mise en place pour des petites structures**.



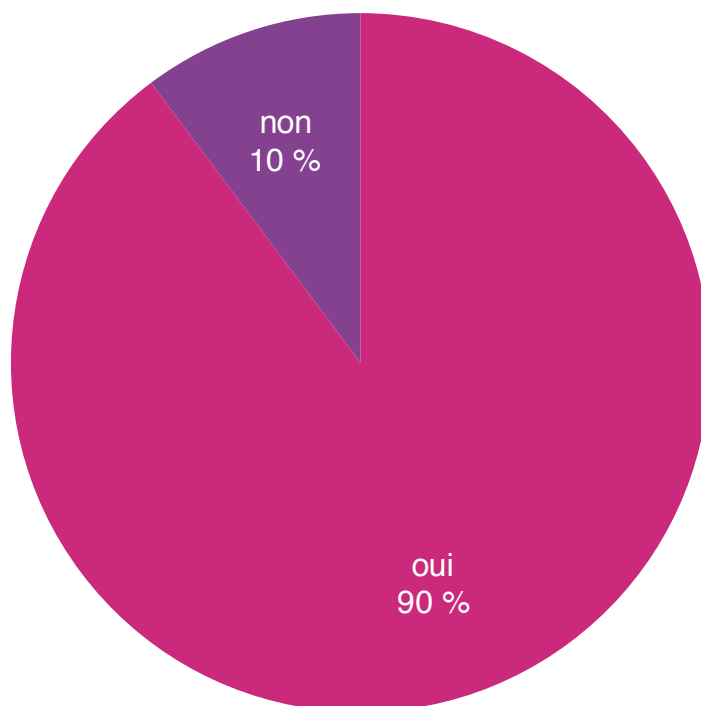
Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !

Mettre en place dans chaque administration un service de médiation administration – usagers

La grande majorité se prononce en faveur de la mise en place d'un service de médiation, soulignant que cela permet de **résoudre rapidement des problèmes** avant que ceux-ci grossissent. Les personnes en défaveurs avancent qu'il serait plus judicieux d'investir pour des **services plus efficaces** que dans des médiations palliant l'inefficacité des services.



MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !



Samantha Cazebonne
Députée des Français de l'étranger
5ème circonscription
Espagne - Portugal - Andorre - Monaco



LA RÉPUBLIQUE
En Marche !