

PODCAST FRENCH TO GO

Saison 3 - Episode 129

Quand l'administration s'amuse

Cette semaine, je vais vous parler d'un sujet sensible, d'un sujet qui fait du mal, d'un sujet qui fait souffrir beaucoup de personnes. Je vais vous parler de l'administration.

Et oui, en règle générale, on peut dire que peu de gens apprécient l'idée de passer une heure ou plus dans un service administratif... Vous savez : remplir un formulaire, faire une demande de remboursement, faire une demande d'aide sociale etc etc.

Pourquoi est-ce qu'en général on n'aime pas ça ? Et bien, pour commencer, il faut bien l'avouer, on peut trouver mieux qu'une démarche administrative pour occuper son temps. Alors, une "démarche administrative", c'est le mot qu'on utilise pour parler d'une demande que l'on fait dans un service administratif et qui inclut, qui comprend, une procédure, une série d'actions à faire pour obtenir ce que l'on veut.

Donc, oui, vous serez certainement d'accord avec moi. Si vous avez une heure de libre dans votre emploi du temps, vous ne rêvez certainement pas de passer ce moment au téléphone avec la mairie, un service médical, un service social ou un consulat.

Pourquoi est-ce qu'en général on n'aime pas ça ? Parce que, depuis toujours, l'administration est synonyme de papiers : un formulaire, un certificat, une attestation, un justificatif... Toutes sortes de mots pour parler d'un même document officiel, qu'il faut remplir avec son nom, son adresse, son numéro d'identité. Et je ne sais pas pourquoi, mais un seul formulaire ne suffit jamais. Il faut toujours un autre formulaire. Et je ne sais pas non plus pourquoi, mais ils donnent toujours des noms bizarres à ces formulaires. Comme si ça leur donnait une plus grande valeur. Comme si le formulaire B18KC39 était forcément très important, alors que c'est un simple formulaire pour demander l'autorisation de peindre sa boîte aux lettres en bleu.

Pourquoi est-ce qu'on n'aime pas les papiers ? D'abord, parce qu'en général, il faut plus d'un papier. Il faut remplir et donner plus d'un document. Et il faut souvent écrire les mêmes informations sur les différents documents : son nom, son prénom, son adresse etc. Encore une fois. Et encore une fois. Et aussi, qui dit papier, dit lettre. Un document papier, il faut l'envoyer par la poste, ou par fax (hein ? quoi ? un fax ? Qui a encore un fax de nos jours ?). Ou bien il faut le scanner et l'envoyer par email (pardon, par mél, par courrier électronique - attention, l'administration française ne rigole pas et surtout, l'administration française ne parle pas anglais). Donc il faut le scanner. Comme si, bien sûr, tout le monde avait un scanner chez soi. Alors, c'est vrai, aujourd'hui, on peut scanner avec son portable, mais bon, vous le savez comme moi, la qualité du document scanné... ce n'est pas vraiment ça. Ça veut dire que la qualité n'est pas très bonne. L'autre solution, c'est la lettre, la poste... Mais qui a envie d'aller à la poste ? Elle est ouverte de 8h30 à midi, puis de 14h à 17h. Donc pas du tout pendant nos heures de travail. Et encore, ce n'est pas tous les jours pareil. Comme ça, on découvre avec le sourire que le mardi après-midi, et bien, c'est jour de fermeture au public. Les employés de la poste travaillent, on les voit de l'autre côté de la vitre, mais ils ne reçoivent pas de "clients". Ils ne nous ouvrent pas la porte, à nous qui avons pris une demi-journée de congé, spécialement pour venir envoyer le fameux document. Troisième et dernière solution : apporter son document rempli et signé aux bureaux de l'administration concernée. Là aussi, ce n'est pas simple, surtout pour les personnes actives, ça veut dire pour les gens qui travaillent. Parce que bien évidemment, les bureaux administratifs sont rarement ouverts après 17h et le week-end.

Pourquoi est-ce qu'on n'aime pas faire des demandes aux bureaux administratifs ? Et bien,



parce qu'il faut souvent apporter une photo d'identité. Et bien sûr, on n'a jamais de photo d'identité, donc il faut aller dans un endroit spécial pour en faire de nouvelles. Et attention... il ne faut pas n'importe quelle photo ! Quand c'est pour l'administration, sur les photos d'identité il ne faut pas sourire, il ne faut pas avoir une barbe de 3 jours, il ne faut pas avoir les cheveux attachés (c'est-à-dire qu'il faut avoir les cheveux défaits, sans pince ou élastique - il faut que l'on puisse voir les cheveux sur la photo). Bien sûr, pas de chapeau... Je crois que même les lunettes ne sont pas autorisées. J'ai oublié. En tout cas, tout ça me fait bien rire, parce qu'entre nous, la personne qui va un jour vérifier notre passeport ou notre carte d'identité, elle risque d'avoir quelques difficultés. On n'a jamais la même tête sur la photo du passeport et en vrai. Vous n'êtes pas d'accord avec moi ?

Je me souviens que pour son premier passeport français, mon fils avait moins d'un an. Et comme le passeport était valide 5 ans, vous comprendrez facilement qu'il y avait une légère différence entre la photo d'un bébé de 10 mois et le visage d'un enfant de 4 ans. Et je ne vous parle même pas de mon permis de conduire français. Je l'ai eu à l'âge de 18 ans, et comme il est valide à vie, en France - ça veut dire que je ne dois pas refaire le document (enfin, cela va changer d'ici quelques années mais pour l'instant c'est encore le cas)... donc comme mon permis de conduire date de mes 18 ans, et que j'ai aujourd'hui 51 ans, il y a ici aussi une légère différence entre la photo sur le document et la réalité, comme vous pouvez l'imaginer.

Pourquoi est-ce qu'on n'aime pas ça ? Parce que sur les documents, il y a des cases. Vous savez, ces petits carrés où on doit écrire une lettre ou un chiffre. Par exemple pour écrire son numéro de téléphone, ou son numéro d'identité, son nom etc. Pourquoi est-ce qu'on n'aime pas les cases ? Parce que parfois, il n'y en a pas assez. Je me souviens d'un problème que j'ai eu il y a des années et qui a encore des conséquences aujourd'hui. Quand je suis arrivée ici, j'ai dû remplir quelques papiers pour avoir une assurance sociale, entre autres. Pour avoir un "dossier officiel", pour l'administration en général. On m'a demandé de remplir des documents en notant toutes les informations exactement comme elles figurent, comme elles sont notées dans mon passeport français. Je ne sais pas si vous le savez, mais en France, il est très courant de donner deux prénoms aux enfants, parfois trois. Donc, j'ai moi aussi deux prénoms. Et ils sont inscrits sur mon passeport. Donc j'ai voulu noter cette information sur le document. Mais voilà, il n'y avait pas assez de cases. J'ai demandé à l'employé mais il m'a juste répondu que je devais noter exactement comme dans le passeport. Donc j'ai écrit mon premier prénom, Delphine, dans les cases. J'ai commencé à écrire mon deuxième prénom dans les autres cases et ensuite, et bien.... J'ai continué à côté. Et... Aujourd'hui encore, dans tout ce qui est administratif, on m'appelle Delphine Lau. Parce que personne n'a noté dans l'ordinateur les lettres qui étaient en dehors des cases.

Pourquoi est-ce qu'on n'aime pas ça ? Et bien, parce qu'en général, tout est compliqué. En fait, tout pourrait être simple, ou simplifié. Mais il faut croire que les gens qui travaillent dans l'administration, ou les gens qui dirigent les gens qui travaillent dans l'administration, ont décidé que les démarches ne peuvent pas être faites juste avec un document et une demande. Il faut toujours trouver un truc en plus pour compliquer la démarche. Je vais vous donner un exemple de la beauté de l'administration française.

Récemment, j'ai voulu aider un ami qui est étranger et qui vit en dehors de la France, mais qui a obtenu la nationalité française il y a une dizaine d'années. Donc, officiellement, il est français. Mais voilà, son passeport et sa carte d'identité ne sont plus valides. Il a donc décidé de demander un nouveau passeport au consulat français. Comme son passeport est périmé depuis plus de cinq ans, il doit apporter au consulat une série de documents pour prouver qu'il est bien français. Déjà, ça, pour moi, ce n'est pas clair. Il a un numéro de sécurité sociale français, il a un passeport français - d'accord, il est périmé, mais il a déjà obtenu ce passeport dans ce même consulat. On pourrait penser qu'avec le nom de la personne, le

numéro de sécurité sociale et l'ancien passeport, le consulat pourrait vérifier que la personne est bien française. Et bien non. Ça ne suffit pas. On lui a donc demandé de fournir, d'apporter un document supplémentaire, au choix. Ça veut dire qu'il ne doit pas apporter tous ces documents, mais un seul. Parmi les documents possibles, il peut apporter un acte de naissance. Vous savez ce que c'est ? C'est un document qui contient beaucoup d'informations personnelles et qui indique où la personne est née, qui étaient ses parents etc etc. J'avais le souvenir que c'était assez simple. Il suffisait d'envoyer une demande à un centre en France, avec ses informations personnelles, et on recevait l'acte de naissance par la poste, assez rapidement (enfin, rapidement... tout est relatif. Ça reste la poste, c'est pas Internet). Mais voilà, les services administratifs français se sont modernisés. Ils ont décidé de faciliter l'accès aux services, de rendre plus facile l'accès aux services. Ils ont décidé que pour faire des demandes de documents comme l'acte de naissance, il fallait se connecter sur un site officiel. Jusque là, pas de problème. Je comprends. Je suis moi-même inscrite sur ce site officiel et c'est vrai que c'est assez simple. Mais ce que j'avais oublié... c'est que pour ouvrir un compte sur ce site officiel il faut... une carte d'identité française valide. Donc en fait, si je résume bien, pour faire une demande de passeport ou de carte d'identité au consulat français, il faut apporter un acte de naissance. Pour obtenir cet acte de naissance, il faut ouvrir un compte sur un site officiel. Pour ouvrir un compte sur ce site officiel, il faut une carte d'identité valide.

On est bien d'accord... il y a un hic quelque part. Il y a un problème. Ou alors, c'est une logique toute particulière. La logique de l'administration française.

Il y a un autre point que je n'ai jamais vraiment compris dans l'administration française. On demande souvent d'apporter un acte de naissance. Et à chaque fois, il est bien précisé que l'acte de naissance, le document qu'on apporte, doit dater de moins de trois mois. Cela veut dire que si vous avez un rendez-vous au service administratif le premier septembre, vous devez apporter un document qui est signé et daté du premier juin ou après. Pas avant. Je peux comprendre qu'un justificatif de domicile doit être récent (un justificatif de domicile, c'est un document qui prouve votre adresse - comme une facture d'électricité par exemple). Ce ne serait pas logique d'apporter une facture d'électricité d'un appartement où vous habitez il y a 15 ans. Mais un acte de naissance... C'est le même acte de naissance qu'il y a trois mois, dix ans, trente ans. Les mêmes informations figurent, se trouvent sur cet acte de naissance. Vous êtes toujours nés à la même date, des mêmes parents, dans la même ville. Pourquoi est-ce qu'on ne pourrait pas apporter un acte de naissance qu'on a dans nos classeurs à la maison et qui date de 2013 ? C'est un document officiel. Il provient - il vient - d'un bureau administratif français. Il est signé, il y a un tampon, une marque du bureau administratif. Pourquoi est-ce qu'il doit dater de moins de trois mois ? Franchement, je ne comprends pas. La seule raison que je peux trouver, c'est qu'il faut donner du travail aux fonctionnaires français. Si chaque personne ne demandait qu'un seul acte de naissance dans toute sa vie, il n'y aurait pas de travail pour le bureau des actes de naissance, pour le service de la mairie où on est né. C'est vraiment la seule explication que j'ai trouvée. Vous en avez une autre ?

The French to Go Podcast is produced by French Carte - Delphine Woda / www.frenchcarte.com, frenchcarte@gmail.com - Sound : <http://www.freesound.org/people/klankbeeld/>



Creative Commons Attribution – NonCommercial NoDerivatives 4.0 International License



www.frenchcarte.com