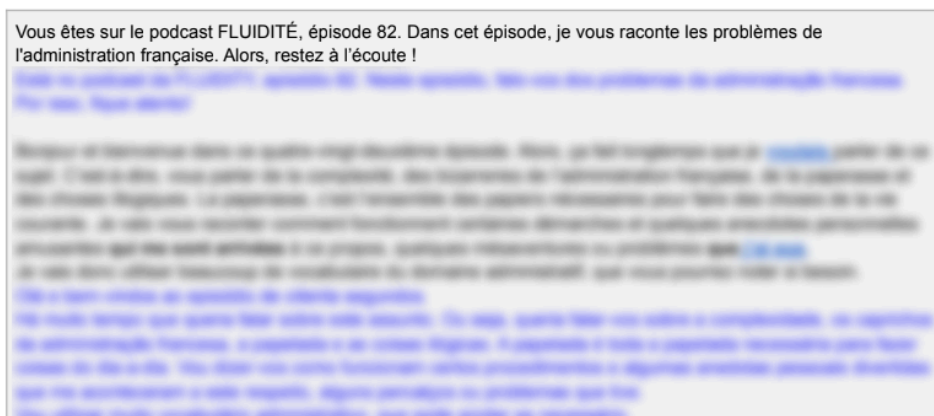


## Épisode 82 - Les problèmes de l'administration française - Transcription en français

### REJOINS LE CLUB PODCAST FLUIDITÉ :

- **Transcriptions PDF bilingues** FR + Anglais / FR+ Espagnol / FR + Portugais
- **Le podcast bonus “je vous explique”** où j’explique les parties difficiles de l’épisode avec les conjugaisons, les temps, le vocabulaire, la culture, etc.
- **+ la version MP3** de l’épisode sans générique, ni annonce, ni publicité
- **+ les épisodes avant leur publication !**
- **+ l’accès au groupe privé Télégram !**
- **+ chat vocal/vidéo** en groupe privé Télégram 1h / semaine
- **+ 1 live Youtube privé par mois Questions / réponses**

[\[podcast bonus “je vous explique” de l’épisode\]](#)



Vous êtes sur le podcast FLUIDITÉ, épisode 82. Dans cet épisode, je vous raconte les problèmes de l'administration française. Alors, restez à l'écoute !

[GENÉRIQUE]

Bonjour et bienvenue dans ce quatre-vingt-deuxième épisode.

Pour commencer, je voudrais remercier les nouveaux membres du club VIP de la semaine dernière, donc leur prénom s'affiche sur la vidéo Youtube.

Si vous voulez aller plus loin dans votre progression en français, vous pourrez trouver du matériel pour tous les niveaux dans le club VIP. Il y a les transcriptions bilingues des épisodes, des live Youtube questions/réponses, surtout de grammaire. Il y a un autre podcast privé où j'explique tout ce qui est irrégulier pour chaque épisode en contexte : le vocabulaire, les pronoms, les verbes, les temps, etc Et pour la première fois à partir de cet épisode, je ferai une liste de vocabulaire PDF en relation avec l'épisode et vous aurez aussi accès au groupe Télégram privé et au serveur Discord privé pour participer aux chats vocaux et vidéos hebdomadaires avec les autres membres du club VIP. Et encore plein d'autres matériels disponibles. Donc je vous mets le lien dans la description de l'épisode sur les plateformes de podcast et sur Youtube pour vous inscrire. Vous êtes libre

de rester autant de temps que vous voulez et vous avez une réduction de 10% si vous prenez l'abonnement annuel.

Justement, si vous m'écoutez en podcast, vous pouvez voir la version vidéo sur Youtube avec les sous-titres en français, en espagnol, en anglais ou en portugais pour tous les niveaux donc je vous laisse le lien dans la description de l'épisode pour pouvoir y accéder.

Alors, ça fait longtemps que je voulais parler de ce sujet. C'est-à-dire, vous parler de la complexité, des bizarreries de l'administration française, de la paperasse et des choses illogiques. La paperasse, c'est l'ensemble des papiers nécessaires pour faire des choses de la vie courante. Je vais vous raconter comment fonctionnent certaines démarches et quelques anecdotes personnelles amusantes qui me sont arrivées à ce propos, quelques mésaventures ou problèmes que j'ai eus.

Je vais donc utiliser beaucoup de vocabulaire du domaine administratif, que vous pourrez noter si besoin.

Bon, on sait que la France est un pays réputé pour son excellence dans beaucoup de domaines, comme l'art, la gastronomie, la mode, etc.

Donc nous, les Français, on a cette mentalité ancrée en nous, on veut être excellents dans ce qu'on fait et être assez méticuleux. Ce qui fait qu'on peut parfois être très carrés, surtout pour notre vie professionnelle. C'est le cas de mon père, qui a fini premier de la France entière lors d'un concours dans son domaine, il est tapissier décorateur. Donc le Français peut être assez pointilleux dans ce qu'il fait et c'est pour ça qu'on a créé des règles et des normes pour tout et n'importe quoi dans notre vie quotidienne.

C'est pour ça que la France possède l'un des meilleurs systèmes de santé, que le pays respecte beaucoup les droits sociaux, que le pays devient de plus en plus respectueux de l'environnement et c'est certainement pour ça que l'économie du pays est assez forte, ce qui en fait un atout.

Mais il faut en payer le prix. J'aime bien dire que, dans la vie, rien n'est gratuit. Ce qui veut dire que pour obtenir des résultats, il faut faire des efforts. Pour apprendre une langue, pour obtenir un haut diplôme, un excellent travail, il faut se battre un minimum. Si on veut une belle vie en France avec beaucoup d'avantages sociaux et de droits, il faut se battre contre tout un tas de règles et de normes, parfois bien faites mais parfois illogiques et absurdes, vous allez voir.

Du coup, il faut savoir accepter ça si on veut les bénéfices que la France peut offrir et je me dis que s'il n'y avait pas eu toutes ces règles fastidieuses, le pays n'aurait pas pu construire tout ce qui a été construit.

Déjà, pour se loger, pour trouver un logement, c'est un peu compliqué.

Par exemple, vous devez prouver que vous gagnez des revenus qui sont trois fois supérieurs au loyer du logement. Et on vous demande au minimum 3 mois d'ancienneté de revenus. Donc, si vous venez de commencer à travailler en France, il faudra attendre 3 mois pour prouver que vous avez suffisamment d'argent pour assurer le paiement du loyer. C'est uniquement si vous passez par une agence immobilière, parce que vous pouvez aussi louer de particulier à particulier et ce sera plus facile, mais il y aura beaucoup moins d'offres disponibles.

Il vous faudra aussi payer la caution. On dit aussi "un dépôt de garantie", c'est une somme que vous donnez au début et qu'on vous rend quand la location est finie s'il n'y a pas eu de

dégâts à réparer dans le logement. C'est pareil quand vous louez une voiture bien sûr. Donc la caution, elle est cadrée par la loi, elle est entre un mois et deux mois de loyer selon les logements. Et en plus de ça, vous devez payer le premier mois d'avance.

Donc en tout, vous payez le premier mois de loyer plus la caution de un mois ou deux mois ce qui peut faire une grosse somme d'argent à avancer dès le début même si, on vous rendra la caution en théorie.

Et pour payer cette caution, vous devez souvent la payer par chèque parce qu'en France, on n'utilise pas de carte de crédit, comme sur le continent américain, où on vous prend l'empreinte de la carte de crédit pour l'utiliser comme caution, non.

Donc, vous pourriez avoir besoin de faire un chèque de caution.

Et oui, peut être que vous en avez entendu parler, mais la France est la championne des chèques.

Ça surprend tous ceux qui viennent habiter en France qu'un pays comme le mien utilise encore les chèques. Il y a même des pays qui n'en ont jamais vu.

Même s'ils sont de moins en moins utilisés parce qu'ils sont peu écologiques, ils coûtent cher aux banques et c'est un moyen de paiement très peu sécurisé.

Donc vous verrez peut être des gens payer par chèque à la caisse du supermarché, chez le docteur, ou surtout pour payer un artisan pour de gros travaux par exemple un plombier ou ce genre de choses. C'est rentré dans les mœurs, mais je trouve ça un peu obsolète et fastidieux. Les mœurs, ça veut dire les habitudes.

Mais si vous voulez faire un chèque de caution, vous devez ouvrir un compte bancaire dans une banque française pour avoir un carnet de chèques. Et là, accrochez-vous parce que c'est parti pour l'aventure ! J'ai testé plusieurs banques françaises et elles ont toutes les mêmes problèmes.

Si vous voulez ouvrir un simple compte bancaire, il faut prendre rendez-vous avec un conseiller qui va vous recevoir dans un grand et magnifique bureau pour vous faire un long discours et récolter toutes vos données, pour vous poser plein de questions sur vos motivations pour ouvrir un compte, vos antécédents bancaires, votre métier, etc.

C'est pire qu'un entretien d'embauche pour un travail, si on sort de la banque avec le compte ouvert, on est super contents. Bien sûr, il vous demandera plein de documents, comme, par exemple, un justificatif de domicile, donc une preuve que vous habitez dans un logement ou que vous êtes hébergés.

Mais, pour prendre rendez-vous, il faut aller à l'agence de la banque et, très souvent, elles sont fermées le weekend et le lundi et on peut y aller seulement le matin parce que l'après-midi, l'agence est ouverte seulement pour les rendez-vous. Donc on peut aller à l'agence seulement aux heures où on travaille en fait.

Ensuite, il faut que le conseiller soit disponible, qu'il ne soit pas en vacances, ni en jour de repos supplémentaire.

Bon, si vous avez passé ces épreuves et que vous avez ouvert votre compte bancaire, que vous avez eu votre chéquier, ce n'est pas fini puisque vous voudrez sûrement avoir accès à vos comptes sur internet pour le gérer tout seul ou toute seule.

Là aussi, ce n'est pas facile avec les banques ou avec d'autres administrations françaises, comme des assurances ou des sites du gouvernement. Pour accéder à votre compte personnel sur ces sites internet la première fois, vous devez souvent recevoir un code par courrier postal par sécurité. Oui, on va reparler du courrier postal un peu plus tard !

Ensuite, on vous demande régulièrement de recevoir un SMS sur votre téléphone portable pour vous connecter à votre espace personnel, mais si vous avez changé de numéro de téléphone, vous devez appeler l'agence pour qu'ils vous changent le numéro de téléphone mobile de votre compte.

En France, il vaut mieux téléphoner ou se déplacer à l'agence, parce que les administrations ne savent pas du tout gérer les e-mails.

Pour ma banque française, j'avais déménagé et j'avais changé de numéro de portable. Pour changer mon numéro de mobile dans mon espace abonné, je devais d'abord recevoir un code de sécurité par courrier postal à l'ancienne adresse. Et pour changer d'adresse postale, je devais recevoir un code de sécurité par SMS sur l'ancien numéro de portable. Donc, j'étais bloqué, je tournais en rond et en plus j'étais au Mexique. Donc je ne pouvais plus avoir accès à mon espace abonné non plus, parce que je ne pouvais plus recevoir le SMS. Donc je ne pouvais plus faire mes opérations tout seul.

Donc j'ai contacté mon conseiller bancaire par e-mail parce que je ne pouvais pas appeler vu que j'étais au Mexique et ils n'utilisent pas WhatsApp. Il a répondu 15 jours après en me demandant autre chose ou en répondant à côté de la plaque. Et, à chaque fois que je lui écrivais, il mettait quelques jours pour répondre jusqu'au jour où il n'a plus répondu parce qu'il ne travaillait plus dans l'entreprise !

J'ai dû utiliser Skype pour appeler l'agence et j'ai réussi à solutionner le problème.

Récemment, j'ai ouvert un compte dans une banque française 100% en ligne sans agence et c'était très facile. Bien sûr, ils m'ont demandé des justificatifs, mais je les ai transmis par internet en quelques clics et en quelques minutes et c'était terminé.

Donc, à chaque fois qu'il y a une agence pour une banque ou pour une assurance, ce sont les conseillers qui traitent les demandes, donc ils oublient de vous donner beaucoup d'informations dans leurs réponses, ils ne savent pas optimiser leurs e-mails, ils n'ont pas appris la bonne relation clientèle comme aux Etats-Unis, ils n'ont pas Whatsapp, etc.

Ils n'utilisent pas de réponse automatique et quand ils partent en vacances, ils ne font pas transfert automatique vers un conseiller qui les remplace.

Bref, ils sont peut être excellents dans leur domaine, mais ils sont très mauvais en relation clientèle. C'est très difficile de trouver un conseiller français excellent en relation clientèle. Ils font le minimum demandé, sans chercher à satisfaire le client. En France, on dit "c'est le minimum syndical", ce qui veut dire que c'est le minimum qu'on attend, le minimum légal mais pas plus.

Donc certains conseillers font juste le minimum syndical.

Et je vois parfaitement la différence quand je contacte des conseillers clientèle américains des Etats-Unis, ils sont super cordiaux, ils donnent toutes les informations dès la première fois, et ça se voit qu'ils veulent nous satisfaire.

J'ai aussi travaillé dans un service clientèle français avec des méthodes américaines et du coup, on devait sourire au maximum, il fallait qu'on soit proactifs, qu'on apporte la réponse la plus détaillée possible pour que le client ait toutes les informations du premier coup.

Et c'est pareil quand je parle à un service clientèle mexicain, ils sont très aimables et ils font tout pour que je sois content et que le problème soit résolu.

Alors qu'on a l'impression de déranger les conseillers clientèle français quand on leur pose une question. Pas tous, mais beaucoup.

Un autre exemple, j'ai voulu faire une modification pour une assurance. Dans mon espace abonné, il y avait un formulaire de contact pour envoyer la demande à un conseiller. Parfait, donc j'ai envoyé le formulaire, super facile ! Mais, sans réponse après une semaine, j'ai renvoyé le même formulaire en pensant qu'il y avait eu un bug mais toujours pas de réponse une semaine après. Heureusement, mon père avait l'adresse e-mail du directeur de l'agence. Donc je l'ai contacté et il m'a dit que le formulaire de contact sur le site ne marchait pas, alors que c'était le seul moyen que j'avais pour les joindre. Pour ma demande, sa secrétaire m'a expliqué ce qu'il fallait que je fasse et m'a demandé d'envoyer un courrier postal parce que c'était une modification sensible. Mais j'étais au Mexique, donc j'ai envoyé un courrier postal en passant par le site internet de la poste, le service national de courrier français. Oui, oui, j'ai utilisé un site internet pour envoyer un courrier par La Poste !

Ils ont reçu mon courrier et ils m'ont répondu 15 jours plus tard qu'il manquait une information sur le courrier et c'est parce que la secrétaire ne m'avait pas expliqué tout ce que je devais écrire. Elle avait oublié de me dire des choses et, sur leur site internet, il n'y avait aucune fiche d'aide qui expliquait la procédure complète.

Donc j'ai refait un courrier postal et ils ont réussi à faire le changement. Mais ça a pris un mois et demi en tout, alors que c'était un simple changement qui aurait pu se faire avec des moyens de sécurité modernes en quelques secondes, comme la confirmation d'identité avec l'empreinte digitale par exemple.

Donc, en France, on utilise encore beaucoup le courrier postal pour officialiser les modifications importantes de contrat ou d'abonnement. C'est pour garder une preuve officielle écrite et valable uniquement en cas de litige ou de problème.

Pour résilier un abonnement ou un contrat, en France, vous devez envoyer un courrier avec accusé de réception, on dit aussi un avis de réception. J'en ai parlé dans un épisode, mais vous envoyez un courrier par la poste et la personne destinataire doit signer la preuve qu'elle a reçu officiellement votre courrier. De cette façon, si cette personne ne répond pas à votre courrier, vous pouvez prouver juridiquement qu'elle a quand même reçu ce courrier.

En France, la majorité des salles de sport ne proposent pas de paiement à la journée, ni à la semaine, ni au mois. Il faut obligatoirement prendre un abonnement avec 6 mois d'engagement ! Ce qui veut dire que vous serez obligés de payer pendant 6 mois minimum sans pouvoir résilier. Résilier veut dire arrêter un abonnement ou un contrat.

Quand je vais en France pour deux semaines par exemple, je ne peux pas aller à la salle de sport puisque je n'ai pas envie de payer 6 mois minimum, alors que dans tous les pays où j'ai voyagé, j'ai pu payer quelques jours seulement.

Et même après les 6 mois minimum, si vous voulez résilier, vous devez envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception.

Vous ne pouvez pas simplement dire verbalement à la salle de sport que vous voulez arrêter votre abonnement, il faut officialiser la demande par un courrier postal avec avis de réception, qui coûte 5 ou 6€ environ.

Maintenant, on peut envoyer ce type de courrier via le site internet de La Poste, qui imprimera votre lettre et l'enverra au destinataire. Mais avant, on devait aller au bureau de poste, faire la queue au guichet pour faire envoyer son courrier postal.

Je pense qu'on pourrait moderniser tout ça et simplement autoriser les résiliations de contrat par une authentification avec comme je l'ai dit une empreinte digitale ou d'autres moyens, mais ce sont les lois et les normes qui obligent les professionnels à agir ainsi.

Techniquement, c'est facile à mettre en place, mais juridiquement, c'est très compliqué. La bureaucratie veut que les normes et les règles doivent être respectées à la lettre sans qu'on puisse donner notre avis.

En France, il y a des lois et des normes pour la majorité de vos gestes quotidiens. Et elles sont très longues et compliquées à changer, donc souvent, on garde des vieilles procédures. En tout cas, ces lois protègent nos droits et nous permettent de mieux vivre et en toute égalité, donc elles sont quand même bénéfiques, il ne faut pas l'oublier.

Bon, il y a aussi les impôts qui posent problème. On est censés tout savoir sur tous les impôts qu'il faut payer, mais on ne trouve pas les explications sur internet correctement. Si on ne respecte pas les déclarations d'impôts parce qu'on ne sait pas, on peut avoir de graves conséquences plus tard. Mais, pour avoir les bonnes informations, il faut chercher site après site, et page après page et c'est très long. En plus, ils utilisent un jargon juridique qu'on connaît mal. Et parfois on trouve plus d'informations et plus clair sur des chaînes youtube, sur des groupes facebook ou sur des forums, que sur les sites du gouvernement. Je trouve que ce n'est pas normal et que le gouvernement doit informer très clairement ses citoyens pour qu'ils respectent correctement et facilement les lois.

Donc, si on est professionnel, il faut obligatoirement demander de l'aide à un comptable pour qu'il nous aide à comprendre la fiscalité et à déclarer parfaitement ses impôts en toute légalité.

La solution serait de faire un site internet avec un algorithme qui nous pose des questions et le site nous oriente vers la bonne manière de déclarer ses impôts, d'ouvrir son entreprise, de gérer ses employés, etc.

Mais ça n'existe pas et il faut fouiller entre des pages et des pages pour réunir toutes les informations.

Théoriquement, si l'Etat veut qu'on paye et qu'on fasse tout correctement, ils doivent nous donner toutes les informations clairement et facilement.

Si vous avez un produit à vendre, c'est dans votre intérêt de tout faire pour que le client puisse acheter le plus facilement possible. Plus le processus sera compliqué, plus les clients auront des problèmes et plus vous aurez de plaintes.

Même chose pour les impôts, si tout était bien expliqué, ils n'auraient pas besoin de centaines de conseillers pour répondre aux questions par téléphone et pour réparer les erreurs et traiter les plaintes. Mais bon, ..

Il faut aussi savoir qu'il y a beaucoup de personnes âgées en France, donc on laisse encore les vieilles méthodes parce que beaucoup de Français n'ont pas d'ordinateur ou alors ne savent pas s'en servir. Donc de nombreuses personnes ne sauraient pas utiliser des moyens modernes, par exemple.

Bon, évidemment, il y a plein de choses qui sont très modernes en France bien entendu, tout n'est pas archaïque et la majorité des systèmes fonctionnent. Par contre, il faut être patient et habitué à la paperasse dans certains cas.

Voilà, c'est tout pour cet épisode. vous pouvez me poser vos questions ou me donner des suggestions dans les commentaires. Ils seront tous les bienvenus et je réponds à tout le monde.

Mettez un like si vous l'avez aimé.

Merci beaucoup de l'avoir suivi et on se dit à très bientôt dans le podcast ou sur ma chaîne.  
Au revoir !