

**Pour toutes les administrations**

- 1 Considérer le citoyen comme un ayant droit et non comme un assujetti, le fonctionnaire est au service du citoyen
- 2 Rappeler la loi lorsque c'est nécessaire, les citoyens ne peuvent connaître l'ensemble des textes
- 3 Ne pas mettre, l'intention de frauder et l'erreur sur le même pied.
- 4 Avoir un comportement respectueux et serviable pour les citoyens
- 5 Aménager les horaires d'ouverture en tenant compte des besoins des citoyens
- 6 Respecter les horaires d'ouverture, ne pas faire attendre les usagers, les agents doivent être en place à l'ouverture des guichets
- 7 Identifier et récompenser les agents auteurs d'économies
- 8 Ne pas pénaliser le service qui fait des économies en lui rognant son prochain budget
- 9 Laisser une partie de l'économie réalisée à disposition du service l'année suivante
- 10 Dans les règlements de fonctionnement et les documents administratifs ne pas faire de renvois à des textes de lois mais donner directement les éléments nécessaires
- 11 Supprimer les déclarations "néant"
- 12 Faire faire à l'administration un accusé de non réception prenant acte du "néant"
- 13 Permettre aux usagers d'avoir un vrai interlocuteur en ligne "si je ne tapote aucune touche, un vrai interlocuteur, identifié, me répond"
- 14 Lors de communications automatiques réduire le tapotage "faites le 1, puis le 2, puis le 3....."
- 15 Lors de communications téléphoniques, réduire le temps d'attente en adaptant le système à la charge
- 16 Eviter les renvois d'un service à l'autre
- 17 Avoir un Interlocuteur nominatif, le fonctionnaire doit être identifiable d'autant plus si il a accès à mon dossier
- 18 Tester les formulaires administratifs auprès de citoyens lambda avant validation pour utilisation
- 19 Pensez aux personnes analphabètes, illettrées, de langues étrangères, mal voyantes dans l'organisation des services
- 20 Pour les personnels de l'administration, tenir compte des charges familiales lors des nominations
- 21 Regrouper les ministères ayant des compétences proches (exemple : anciens combattants et défense)
- 22 Organiser le suivi qualité de la relation avec les clients, permettant d'améliorer le service
- 23 Simplifier les envois récurrents de justificatifs en allant chercher directement les informations à la source
- 24 Supprimer les demandes d'extraits de fiches d'état civil et aller chercher ces informations à la source  
Editer une facture unique pour l'ensemble des services qu'une collectivité peut fournir à une famille (crèche, périscolaire, bus.....)
- 25 bus.....)
- 26 Permettre le paiement en ligne et carte bancaire des services publics, impôts etc.....
- 27 Prévoir des endroits de réception adaptés pour femmes enceintes et personnes à mobilité réduite ou fragilisée
- 28 Le numéro de Sécurité Sociale doit être le seul identifiant pour les différentes démarches du système administratif
- 29 Mettre en ligne et permettre le remplissage d'un formulaire d'inscription à une activité dans une collectivité territoriale
- 30 Une feuille d'impôt de l'année (imposition ou non imposition) devrait pouvoir servir comme justificatif unique
- 31 Harmoniser les délais de conservation des différents documents

- 33 Regrouper sur un site unique, les sites permettant de régler les titres CESU et offrir les différentes options
- 34 Réduire à un seul exemplaire l'ensemble des demandes administratives
- 35 Permettre la réalisation des formalités administratives par l'internet
- 36 Multiplier les guichets uniques répondant aux différents besoins d'une famille
- 37 Prévoir une procédure non informatique pour ceux qui ne sont pas en capacité de se servir de cet outil
- 38 Former les citoyens à l'utilisation de l'administration (instruction civique)

### **Justice**

- 39 Dire la justice rapidement
- 40 Abandonner le jargon juridique et utiliser un langage compréhensible par tous
- 41 Rendre gratuite les informations commerciales dans les greffes des tribunaux de commerce
- 42 Rendre gratuit l'accès au K bis et autres données sur les entreprises
- 43 Tenir compte de la conjugalité lors de la délivrance de procès sur une infraction routière (aujourd'hui il y a une notion de prêt d'un conjoint à l'autre)
- 44 Mettre en place une garantie publique contre les impayés de pension alimentaire en lien avec la CAF et le juge des affaires familiales
- 45 Proposer le suivi en ligne d'une plainte déposée, afin de connaître son état d'avancement.

### **Santé**

- 46 Simplifier les procédures de remplacement d'un médecin
- 47 Généraliser l'usage de la carte vitale, supprimer le papier
- 48 Améliorer l'aide au sevrage tabagique
- 49 Créer une base de données sur les médicaments et les dispositifs médicaux.
- 50 Améliorer l'accès aux soins pour tous à travers la généralisation de la complémentaire santé

### **Organisation territoriale**

- 51 Simplifier le mille-feuille territorial, et ramener l'organisation à trois niveaux

### **Emploi**

- 52 Distinguer les hommes et les femmes pour la maternité
- 53 Dans certaines situations faire en sorte que le courrier soit bien adapté et programmer les robots qui envoient des courriers pour ne pas demander par exemple aux hommes s'ils sont en congés maternité (Pôle emploi) dans le cas du congé du père après une naissance

### **Intérieur**

- 54 Revoir l'organisation des commissariats, organiser les files, distinguer les infractions dès l'entrée
- 55 Simplifier le processus de délivrance des documents d'identité
- 56 Supprimer la carte d'électeur et utiliser la CNI
- 57 Homogénéiser les pratiques concernant la présence d'enfants lors de l'établissement des documents d'identité

- 58 Lors des renouvellements des passeports et autres cartes d'identités ne pas redemander le même nombre de détails sur le formulaire que lors d'une première demande
- 59 Permettre la certification de sa signature dans n'importe quelle mairie ou commissariat et non à ceux de son domicile.
- 60 Mettre en ligne le formulaire et permettre son remplissage pour demander une carte d'identité

### **Sécurité sociale, retraite, CAF, retraites complémentaires**

- 61 Réduire les dispositifs nombreux d'aides aux familles, aller vers des allocations uniques, tenant compte des charges familiales  
Pour réaliser les déclarations de salaires "pajeurssaf" concernant les assistantes maternelles permettre, le copier/coller d'un mois sur l'autre,
- 62 ou le remplissage automatique des champs
- 63 Augmenter la durée de la carte européenne de sécurité sociale
- 64 Revoir la référence pour le calcul de l'APL (aujourd'hui N-2) afin d'éviter les indus  
Mise en place d'un guichet unique CAF, CPAM et CARSAT avec création d'un dossier unique de demande des prestations
- 65 sociales
- 66 Unifier les systèmes de retraites (régime général et régimes complémentaires)
- 67 Créer des « centre de formalités des familles »
- 68 Simplifier les modalités de calcul des points du compte personnel prévention à la pénibilité permettant de réduire le temps de travail ou de partir en retraite plus tôt

### **Impôts**

- 69 Prélever l'impôt sur le revenu à la source

### **Entreprise**

- 70 Etablissements multi sites: globaliser la gestion administrative
- 71 Donner plus de souplesse aux familles afin de leur permettre une véritable articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale.  
Aménager les dispositions existantes sur la mise en place du travail à temps partiel pour raisons familiales sans refus possible
- 72 de l'employeur après un délai de prévenance d'au moins 3 mois

### **Assurance**

- 73 Faciliter la reconnaissance d'état de catastrophe naturelle

### **Jeunesse et Sport**

- 74 Remplacer les contrôles de type "policier" de la DDCS et mettre en place un service de soutien aux acteurs de la jeunesse ou du sport

### **Transports**

- 75 Supprimer les doubles contrôles des titres de transport à la SNCF : montée dans le train, en cours de route

### **Education nationale**

- 76 Mettre un format de bulletins scolaires trimestriels en ligne et unique qui permettrait un retour rapide et une consultation en ligne (avec code confidentiel) des moyennes trimestrielles des élèves.
- 77 Permettre aux administrations qui demandent les bulletins pour des inscriptions d'avoir accès aux originaux en ligne
- 78 Mettre à disposition des parents d'élèves un ensemble de télé-services « scolarité »

### **Construction**

- 79 Limiter à 2 les exemplaires de permis de construire au lieu des 5 exemplaires demandés.

### **Télécommunication**

- 80 Simplifier les démarches de fermeture d'une ligne téléphonique en cas de décès

### **Consommation**

- 81 Renforcer la protection des familles consommatrices en remédiant à certaines lacunes législatives en matière de contrats de vente et de services conclus à distance ou hors établissement commercial (datation du contrat, sanctions administratives pour défaut d'informations précontractuelles, caractère d'ordre public de ces dispositions).
- 82 Encadrer les achats effectués par l'intermédiaire des opérateurs de communications électroniques, les contrats conclus dans les foires et salons, les contrats portant sur le rachat de métaux précieux.
- 83 Interdire la facturation aux familles consommatrices de frais de recouvrement amiable.
- 84 Protéger les familles contre le démarchage téléphonique non désiré.
- 85 Promouvoir auprès des familles la compétence des agents de la concurrence, consommation et répression des fraudes pour les aider à rechercher et constater des manquements aux dispositions du code de la consommation avec, le cas échéant, les sanctions administratives prévues.