

QUESTIONS FREQUENTES POSEES AU 39 39 ET ADEQUATION DE LA BASE DE CONNAISSANCE FOURNIE PAR SERVICE-PUBLIC.FR

- **Les opérateurs du 39 39 ont à leur disposition la base de connaissance service-public.fr** (fiches d'information rédigées par la Documentation française et questions réponses rédigées par les CIRA) **pour répondre aux questions des usagers.**
- **Ce document est la synthèse faite par à la demande du secrétariat général des CIRA par l'opérateur du centre d'appel :**
 - **des questions les plus fréquemment posées par téléphone au 39 39**
 - **des améliorations à apporter à la base de connaissance pour la réponse au téléphone.**

Source : Phone Marketing – Février 2004

Thèmes les plus fréquemment concernés et top 50 des questions les plus souvent posées

Les papiers

Carte grise, permis de conduire, passeport, CNI

- Je déménage, dois-je modifier ou changer ma carte grise ?
- Comment renouveler ma carte d'identité (vol, perte...) ?
- Comment faire inscrire mon enfant sur mon passeport ?
- Comment avoir une autorisation de sortie du territoire ?
- Ai-je besoin d'un passeport, CNI ou visa pour aller dans tel pays ?
- Combien de temps dois-je conserver mes différents papiers ?
- Dois-je modifier mes papiers lors d'un changement d'état civil ?
- Quel est le coût d'une CNI, d'un passeport, d'une carte grise ?
- Dans quel délai dois-je faire telle ou telle démarche ? Caractère obligatoire ou facultatif ?

Le droit du travail

Modalités d'application des clauses contractuelles liant un employé à son employeur

- En cas de démission, touche t-on les allocations chômage ?
- Quelle est la procédure de licenciement ?
- Quel est le préavis à respecter en cas de démission ?
- Droits du salarié pendant la période de préavis ?
- Droits d'une salariée pendant le congé de maternité ?
- Comment s'inscrire sur les listes de demandeur d'emploi ?
- Conditions de modification du contrat de travail ?
- Rôle et droits pendant la période d'essai ?
- Réglementation d'un contrat à durée déterminée ?
- Réglementation des congés payés et des RTT ?

- Conditions afférentes au contrat d'insertion dans la vie sociale ?

L'aide sociale

Le logement (APL & ALS), le revenu (RMI, Assedic)

- Quelles sont les conditions d'obtention du RMI ?
- Quelles sont les aides au logement possibles ?
- Comment obtenir l'aide juridictionnelle ?
- Quelles sont les aides pour les personnes ayant des difficultés financières ?
- Quelles sont les aides pour les personnes âgées ?
- Quelles sont les aides pour les personnes invalides ?
- Quelles sont les conditions de la couverture maladie universelle ?

La retraite

Conditions, démarches, activité complémentaire

- Quelles sont les conditions d'un départ en préretraite ?
- En étant retraité, puis-je avoir une activité rémunérée ?
- Comment se calcule la retraite ?

La vie maritale

Conséquences d'une séparation (enfants, engagements financiers)

- Quelle est la procédure pour un mariage civil ?
- Quelle est la procédure pour un mariage mixte ?
- Quelle est la procédure pour conclure un PACS ?
- Quelles sont les différentes procédures de divorce ?
- Quelles sont les conséquences d'un divorce pour les enfants et les engagements financiers ?

L'immigration

Conditions de séjour, possibilités de travailler

- Comment faire renouveler ma carte de séjour ?
- Comment obtenir un visa visiteur ?
- Comment obtenir la nationalité française ?
- Droit du travail d'un étranger en France ?
- Comment venir en France ? (Regroupement familial)
- Comment faire reconnaître un mariage étranger ?

Urbanisme et logement

Permis de construire, voisinage, bail

- Dois-je avoir un permis de construire pour ?
- Comment demander un permis de construire ?
- Mon voisin a-t-il le droit de ?
- Droits et devoirs du locataire et du propriétaire (bail)

Héritage et succession

Droits, modalités, frais, contestations

- Peut-on refuser un héritage ?
- A quoi s'engage t'on lors d'un héritage ?
- Quels sont les frais de notaire lors d'une succession ?

La vie associative

Modalités, subventions

- Comment constituer une association ?
- Comment dissoudre une association ?
- De quelles subventions peut bénéficier une association ?
- Doit-on signaler les modifications dans la composition d'une association ?

Remarques sur la base de connaissance et sur son adaptation à la réponse au téléphone.

Accès à l'information

Les abréviations et formes développées

- Absence forme abrégée pour DOM-TOM
- Absence forme abrégée pour CNI
- PACS (4 fiches, 10 Q-R), forme développée (12 fiches, 2 Q-R)

Terminologie et vocabulaire

- Certificat de non gage = certificat de situation administrative
- Certificat de vente = certificat de cession
- Temps de présence en France = condition de stage
- Apatrié, testament authentique, sous seing privé ...

Structure de certaines fiches

- Sous paragraphes récurrents (titres) ex: carte de séjour
- Information essentielle non distinguée, ex: coût de la CNI
- Adéquation du libellé du paragraphe et du contenu, ex: carte de séjour, le qui = quand

Contenu informationnel

Difficulté d'appréhension de certains sujets :

- absence d'introduction au sujet, ex: congé parental
- absence de commentaires pour les tableaux, ex: frais de notaire

Formulation induisant un doute ou une interrogation :

- taxe demandée dans certaines régions, ex: permis de conduire
- pièce susceptible d'être demandée, ex: mariage mixte

Déficit informationnel :

- manque de précision, ex: taux du SMIC horaire, brut ou net ?
- actualisation d'indice, ex: taux du RMI datant de janvier 2003

- pour certains sujets, ex: immatriculation des deux roues, annulation de mariage, vol de papiers à l'étranger, cour des comptes française.

Manque d'une approche par la situation de l'utilisateur :

- Je suis « rmi'ste » à quoi ai-je droit ?
- Je vais divorcer, quelles sont les conséquences ?
- Je vais déménager, quelles sont les différentes formalités à effectuer ?
- Mon conjoint vient de décéder, que dois-je faire ?
- Je vais me marier, quelles en sont toutes les conséquences ?

En résumé, pouvoir disposer de listes récapitulatives adaptées aux différentes étapes de la vie et aux changements de situation de l'utilisateur.