

OBJECTIF GÉNÉRAL :

EFFECTUER UNE DÉMARCHE À LA MAIRIE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Se rendre à la mairie
- Rechercher un service selon un besoin
- Obtenir une carte annuelle de transport urbain
- S'adresser aux personnes ressources en utilisant les codes sociaux attendus

SÉANCE 1

OBJECTIFS VISÉS

- Rechercher un service selon un besoin
- Situer la mairie
- Comprendre le formulaire de demande d'une carte de bus
- Repérer des informations sur le formulaire
- Repérer la consigne numérotée du formulaire
- Identifier les documents demandés

MISE EN TRAIN (15 MIN)

Objectif : rechercher un service selon un besoin

Supports : photos guichet, intérieur et extérieur de la mairie, photos du personnel, internet, organigramme, plan

Collectif – CO/CE/EO

Consulter la documentation avec présentation de la thématique.

Poser des questions sur les types de documents, leur format :

« qu'est-ce que c'est ? », « où peut-on trouver ces documents ? »,

« à quoi ça sert ? », « qui est-ce ? »...

ACTIVITÉ 1 (25 MIN)

Objectif : situer la mairie

Supports : plan de ville et brochure/bulletin municipal avec l'adresse de la mairie

Binômes – CE

Retrouver l'adresse de la Mairie sur la brochure.

Trouver le nom de la rue dans l'index du plan.

Localiser la mairie sur le plan de ville.

ACTIVITÉ 2 (20 MIN)

Objectif : comprendre le formulaire de demande d'une carte de bus

Supports : formulaire, carte de transport, plan du réseau de bus, brochure/panneau des horaires

Collectif – CO/CE/EO

Le formateur pose les questions :

Où trouver l'imprimé ? Qui vous le remet ? Où pouvez-vous le trouver ?

Comment le sait-on ? À quoi sert la carte ? Combien de temps

est-elle valable ? Dans quelles zones peut-on l'utiliser ?

Quelles sont les conditions d'utilisation/tranche horaire ?

ACTIVITÉ 3 (20 MIN)

Objectif : repérer des informations sur le formulaire

Supports : formulaire et surligneurs

Individuel – CE/EE

Repérer et surligner les mots répétés sur le formulaire (NOM/PRÉNOM...)

ACTIVITÉ 4 (20 MIN)

Objectif : repérer la consigne numérotée du formulaire

Supports : formulaire et cartes rigides représentant différents types de documents (factures, chèque, carte d'identité, une photo, passeport...)

Collectif – CE/CO/EO

Quelles sont les différentes zones du formulaire ? À quoi correspondent-elles ?

Focus sur la procédure pour obtenir une carte de bus :

Combien y-a-t-il d'étapes ? Quelles sont les différentes étapes ?

Lecture en commun du formulaire.

ACTIVITÉ 5 (15 MIN)

Objectif : identifier les documents demandés

Supports : formulaire et cartes rigides représentant différents types de documents (factures, chèque, carte d'identité, une photo, passeport...)

Binômes – CE/EO

Repérer sur le formulaire les documents qu'il faut joindre

Sélectionner les cartes-documents cités dans le formulaire

Restitution collective.

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 2

OBJECTIFS VISÉS

- Connaître les jours et horaires d'ouverture de la Mairie
- Se rendre à la Mairie
- Préparer un itinéraire
- Remplir un document
- Se renseigner à l'accueil

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (5 MIN)

ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

Objectif : connaître les jours et horaires d'ouverture de la Mairie

Support : formulaire/ brochure de la Mairie

Binôme – CE/EO

Repérer les heures d'ouverture de la Mairie dans la brochure.

ACTIVITÉ 1 BIS (10 MIN)

Objectif : connaître les jours et horaires d'ouverture de la Mairie

Support : fiche d'exercice avec des horloges numériques

Individuel – CE

À quelles horloges ces horaires correspondent-ils ?

ACTIVITÉ 1 TER (10 MIN)

Objectif : connaître les jours et horaires d'ouverture de la Mairie

Supports : • cartes jours/horaires
• jeu de balles

Collectif – CE/CO/EO

Pour travailler « c'est ouvert du ... au ..., de ...h... à ...h... »

Lorsqu'il attrape la balle le participant tire une carte horaire au sort et doit donner les jours et horaires d'ouverture.

ACTIVITÉ 2 (15 MIN)

Objectif : se rendre à la Mairie

Supports : moyens de transport

Collectif – CE/EO

Comment peut-on se rendre à la Mairie ? Y êtes-vous déjà allé(e)s ?
Comment avez-vous fait ? Connaissez-vous d'autres moyens pour se rendre à la Mairie ?

Réponses attendues : en bus, à vélo, à pieds, en taxi, en voiture...

Je veux préparer mon trajet en ..., à quoi dois-je penser ? (Vérification des horaires des bus, appeler un taxi, demander à un ami, prendre son vélo, préparer l'itinéraire.)

ACTIVITÉ 3 (15 MIN)

Objectif : préparer un itinéraire

Support : internet

Binômes – CE/EE

Faire une recherche sur internet pour préparer un itinéraire ; trouver les horaires des bus.

ACTIVITÉ 4 (20 MIN)

Objectif : remplir un document

Supports : • formulaire
• chèque

Collectif/Individuel – CE/EE

Remplir le formulaire

Préparer les documents demandés (photo, chèque)

Remplir le chèque

ACTIVITÉ 5 (30 MIN)

Objectif : se renseigner à l'accueil

Support : vidéo

Collectif – CO

Visionnage d'une vidéo similaire à la situation rencontrée prochainement

Premier visionnage sans le son : faire des hypothèses sur la situation.

Visionnages suivants avec le son : questions de compréhension globale, puis détaille : comment aborder l'agent d'accueil.

- vouvoiement / tutoiement
- respect des codes sociaux
- file d'attente
- ligne de confidentialité

Quelles questions va poser l'agent d'accueil ? Quelles sont les questions à lui poser ?

BILAN DE LA SÉANCE (5 MIN)**SÉANCE 3****OBJECTIFS VISÉS**

- Connaître le vocabulaire lié au formulaire et à la Mairie
- Faire une demande à l'accueil et au guichet
- S'adresser au guichet
- Préparer l'itinéraire pour la visite

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (5 MIN)**ACTIVITÉ 1 (10 MIN)**

Objectif : connaître le vocabulaire lié au formulaire et à la Mairie

Supports : jeu de Memory (Cf. fiche d'activité)

Collectif – CO/EO

Memory pour repérer les mots utiles (formulaire ...) pour connaître le lexique lié au formulaire et à la mairie.

ACTIVITÉ 2 (35 MIN)

Objectif : faire une demande à l'accueil et au guichet

Supports : étiquettes phrases

Collective – CO/EO

Phase 1 – 2 sous-groupes : remettre dans l'ordre les phrases du dialogue

Restitution collective
(10 MIN)

Phase 2 : Jeux théâtraux

Jeux théâtraux de mémorisation/entraînement des phrases utiles pour l'accueil

- Bonjour Madame / Monsieur
- Je voudrais donner/remettre/déposer mon formulaire pour le bus
- Oui, j'ai le chèque et la photo
- Merci et au revoir

(15 MIN)

Mémorisation/entraînement des phrases utiles pour le guichet

- Bonjour Madame / Monsieur
- Je viens donner mon formulaire pour la carte de bus
- Oui, j'ai bien les documents demandés
- Dans combien de temps aurais-je ma carte ? Comment savoir quand elle sera prête ? Comment je vais la recevoir ?
- Très bien, merci beaucoup
- Au revoir

(15 MIN)

ACTIVITÉ 3 (10 MIN)**Objectif : faire une demande à l'accueil et au guichet****Supports :** • plan de ville
• étiquettes « missions »**Auto-évaluation**

Repérer sur la carte et entourer la mairie sur le plan de la ville.

Trouver une information sur le site internet, dans les brochures ou en posant la question à un(e) collègue de l'ASL.

ACTIVITÉ 4 (25 MIN)**Objectif : faire une demande à l'accueil et au guichet****Supports :** • formulaires
• formulaires corrigés**Auto-évaluation****CE/EE :** choisir le formulaire correspondant à la demande d'une carte annuelle de bus puis compléter le formulaire
(15 MIN)**CE :** à partir du formulaire corrigé, comparer, analyser les réponses
« Surligner les éléments identiques et entourer ce qui est différent »
(10 MIN)**ACTIVITÉ 5 (15 MIN)****Objectif : s'adresser au guichet****Supports :** • jeux de rôle
• cartes situations**Binôme avec le formateur – CO/EO**Mise en situation. Le comptoir sera symbolisé par un bureau.
Tirage au sort d'une carte situation ACCUEIL/GUICHET

Un participant joue son rôle et le formateur joue le rôle de l'agent d'accueil / guichet.

ACTIVITÉ 6 (15 MIN)**Objectif : préparer l'itinéraire pour la visite****Supports :** plan / itinéraire**Binôme ou individuel – CE**

Vérification du trajet connu des participants

Plan de la ville : du centre CAF à la mairie

BILAN DE LA SÉANCE (5 MIN)**SÉANCE 4****OBJECTIFS VISÉS**

- Se rendre à la Mairie
- Évaluation finale

À LA MAIRIE (1 H)**Objectif : se rendre à la Mairie****Supports :** • fiche enquête
• accueil Mairie
• guichet Mairie

Les participants, répartis en binômes, doivent se rendre à la Mairie et sur place remplir leur fiche d'enquête et faire la démarche de demander une carte de bus.

Exemples de missions : Demander à l'agent d'accueil où / à qui remettre le formulaire. Aller au guichet indiqué, le noter sur la fiche enquête.

Remplir le formulaire

Fournir les documents demandés

DANS LA STRUCTURE (1 H)**Objectif : évaluation finale****Support : questionnaire****Bilan final en entretien individuel**

- 1/ Avez-vous votre carte de bus ?
Oui. Non. Si non, pourquoi ?
- 2/ Qu'avez-vous appris à faire durant le travail de recherche d'une carte de transport ?
- 3/ Avez-vous eu l'occasion de demander un autre document ? Lequel ?
Où ? (Mairie / Préfecture / Centre administratif / Autre)
- 4/ Avez-vous aimé le travail sur les mairies ?
- 5/ Est-ce que vous êtes à l'aise pour :
 - Demander un renseignement ?
Oui, sans problème. Oui, mais pas toujours. Non
 - Utiliser des formules de politesse ?
Oui, sans problème. Oui, mais pas toujours. Non
 - Rédiger un formulaire (état civil, inscription à des organismes) ?
Oui, sans problème. Oui, mais pas toujours. Non
 - Vous orienter dans la ville (ex : trouver la bibliothèque) ?
Oui, sans problème. Oui, mais pas toujours. Non

BILAN DES ÉVALUATIONS FINALES

Retours du groupe sur le déroulement de la séquence et synthèse des progressions individuelles