

OBJECTIF GÉNÉRAL :

MOBILITÉ VERS LES ADMINISTRATIONS**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

- Identifier les administrations et connaître leur fonction
- Localiser et se rendre dans les administrations
- Naviguer sur les sites des administrations
- Se renseigner auprès des guichets (se présenter, poser des questions, expliquer sa situation)

SÉANCE 1**OBJECTIFS VISÉS**

- Identifier et nommer les administrations
- Localiser les administrations
- Expliquer sa demande
- Rechercher une information sur le site

MISE EN TRAIN (10 - 15 MIN)

Objectif : Identifier et nommer les administrations

- Supports :**
- Photos
 - Logos
 - Noms des lieux

Binômes

- Associez chaque photo d'administration à son logo et à son nom.
- Restitution collective. Les binômes comparent leurs résultats et disent s'ils se sont déjà rendus sur place et pour quoi faire.
- Nous allons découvrir différentes administrations de la ville et apprendre à s'y rendre. Parmi les administrations sur lesquelles vous avez travaillé, quelles sont celles dont vous avez le plus besoin ?

ACTIVITÉ 1 (20 MIN)

Objectif : Localiser les administrations

- Supports :**
- Plan de ville
 - Brochure

Sous-groupes ou binômes – CO/EO/CE

Recherchez l'adresse d'une administration sur la brochure, puis sur le plan en se servant de l'index alphabétique.

ACTIVITÉ 2 (20-30 MIN)

Objectif : Expliquer sa demande

Supports : Photos / (vidéo) en lien avec la Mairie

Collectif – CO/EO

- Que voyez-vous sur les photos ? Qu'est-ce qui se passe ?
- Visionnage de la vidéo sans le son : où est-ce que cela se passe ? Combien y a-t-il de personnes ? Qui sont-elles ? À votre avis que se disent-elles ?
- Visionnage de la vidéo avec le son : quels mots ou phrases avez-vous entendus ?
- Visionnage de la vidéo par extraits : quelle réponse donne-t-on à la question... ?

ACTIVITÉ 3 (20-30 MIN)

Objectif : Rechercher une information sur le site

Supports : Sites internet

Sous-groupes – CO/EO/CE/EE

Connectez-vous au site d'une administration et naviguez sur le site pour y trouver des informations sur les démarches et le fonctionnement.

RAPPEL SUR LES OBJECTIFS DE LA SÉANCE**SÉANCE 2****OBJECTIFS VISÉS**

- Identifier les administrations, connaître leur rôle et leur fonction
- Naviguer sur le site
- Préparer son itinéraire
- Expliquer sa demande
- Remplir un formulaire

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (10 MIN)**ACTIVITÉ 1 (30 MIN)**

Objectif : Identifier les administrations et connaître leur rôle et leur fonction

- Supports :**
- Formulaires
 - Brochures
 - Pièces d'identité en lien avec les administrations
 - + intrus

Binômes – CO/EO/CE

- Classez ces documents par lieu. Quels sont les documents qui proviennent de ces lieux ? Quels sont ceux dont vous pouvez avoir besoin sur place ?
- En restitution : chaque binôme dit ce qu'il a compris sur le rôle et la fonction de chaque lieu, sur les pièces à fournir...

ACTIVITÉ 2 (10-15 MIN)

Objectif : Naviguer sur le site

- Supports :**
- Captures d'écran
 - Site

Trinômes ou binômes – CO/EO/CE/EE

- Retrouvez cette page sur le site internet de la CAF ou la Mairie...
- Relevez les informations pratiques pour se rendre sur place (adresse, téléphone)

ACTIVITÉ 3 (20 MIN)

Objectif : Préparer son itinéraire

- Supports :**
- Plan de ville
 - Feuille de route

Sous-groupes ou binômes – CE/EE puis CO/EO

- Tracez l'itinéraire entre la CIMADE et l'administration en utilisant un surligneur et complétez la feuille de route (rues empruntées, directions...). Chaque équipe fait le trajet pour une administration.
- Restitution collective à partir d'un grand plan affiché. Chaque groupe décrit son itinéraire
- Progression envisagée : pendant la description, les autres participants tracent le trajet sur leur plan.

ACTIVITÉ 4 (15-20 MIN)**Objectif : Expliquer sa demande****Supports : Audio/vidéo****Collectif – CO/EO**

- En fonction de l'aisance orale des participants : le formateur joue l'agent et pose des questions à un des participants qui donne sa réponse. Les autres participants décrivent ensuite ce qui s'est dit.
- Variante : le formateur pose des questions et demande au groupe ce qu'on peut/il faut répondre dans cette situation. Le recours à la vidéo ou l'audio de la séance 1 est possible.

ACTIVITÉ 5 (10 MIN)**Objectif : Remplir un formulaire****Support : Formulaire du lieu****CE/EE***Complétez le formulaire en fonction des informations demandées.***BILAN DE LA SÉANCE****SÉANCE 3****OBJECTIFS VISÉS**

- Connaître le fonctionnement, le rôle et la fonction des administrations
- Préparer son itinéraire
- Choisir une administration en fonction de son besoin
- Exprimer un besoin
- Connaître le rôle et la fonction des administrations
- Créer un compte sur internet
- Rechercher une information sur les sites

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE**ACTIVITÉ 1 (30 MIN)****Objectifs : Connaître le fonctionnement, le rôle et la fonction des administrations****Supports : • Formulaire de demande de carte de séjour**

- Fiche d'inscription à la cantine
- Demande de carte vitale ou AME
- Actualisation des ressources sur le site de la CAF
- Fiche renseignement

4 groupes – CO/EO/CE/EE

- Chaque groupe dispose d'un des supports cités. Ils doivent rechercher les informations pour remplir la fiche de renseignement, sous forme de QCM pour certaines questions. Exemples d'items : nom du lieu/ type de document/ démarche/ informations figurant sur le document/ pièces à fournir le cas échéant...
- Restitution collective.
- À partir des données collectées, créez des cartons démarches qui serviront pour les activités 3 et 4.

ACTIVITÉ 2 (20 MIN)**Objectif : Préparer son itinéraire****Supports : • Dépliant horaire de bus avec les arrêts et les horaires**
• Plan de ville**Sous-groupes – CO/EO/CE**

Le formateur propose un RDV dans une des administrations au choix des participants. On constitue 2 à 4 équipes, une à deux par moyen de transport.

Chaque équipe établit un itinéraire à partir du moyen de transport choisi. Il s'agit de déterminer la ou les lignes ou rues empruntées, les arrêts, la direction aux différentes étapes du trajet.

La feuille de route comporte un item pour estimer le temps de trajet et anticiper l'heure de départ pour arriver à l'heure au RDV.

NB : si le RDV a lieu directement sur place, le point de départ sera l'adresse des participants.

Variante : les équipes établissent l'itinéraire pour une administration différente, en utilisant tous les moyens de transport disponibles. Si la séquence est rallongée, cette activité pourra être proposée à la séance suivante.

ACTIVITÉ 3 (15 MIN)**Objectifs : • Choisir une administration en fonction de son besoin**
• Exprimer un besoin**Supports : • Brochures**

- Formulaire
- Cartons démarches

Sous-groupes – CO/EO/CE/EE

Chaque sous-groupe prend au hasard ou choisit un carton démarche. Les participants doivent retrouver où ils doivent se rendre pour effectuer cette démarche et préparent ce qu'ils devront dire sur place.

ACTIVITÉ 4 (10-15 MIN)**Objectif : Connaître le rôle et la fonction des administrations****Supports : • Jeux de balles**

- Cartons démarches

Collectif – CO/EO (CE)

Les participants proposent une démarche à partir des cartons démarches. Les autres participants disent à quel endroit se rendre pour effectuer leurs démarches sous la forme « j'ai besoin de ..., je vais à ... et je dis : je viens pour/je voudrais... ».

ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

- Objectifs :**
- Créer un compte sur internet
 - Rechercher une information sur le site

Support : Site de la CAF par exemple

Binômes ou trinômes – CO/EO/CE/EE

- Qui a déjà créé un compte sur le site d'une administration ? Laquelle ? Pourquoi faire ? De quoi avez-vous eu besoin pour créer le compte ?

Le formateur aura préparé des outils pour apprendre à trouver son identifiant, créer un mot de passe fort.

- Recherchez des informations sur les démarches : les pièces à fournir sur le site, prendre connaissance des messages reçus, poser une question sur le site, télécharger un document/envoyer un document...

RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA SÉANCE**SÉANCE 4****DANS LA VILLE (2 H)**

- Objectifs :**
- Se rendre dans une administration
 - Utiliser internet ou les bornes automatiques

Supports :

- Rallye dans la ville

- Plan
- Dépliant des bus
- Clé USB

En trinômes ou binômes

En fonction de l'autonomie des participants, on pourra leur proposer de se rendre sur le même lieu ou non.

Fiche mission :

- Se rendre sur place avec un des moyens de transport disponible ou à pieds.
Les participants pourront s'être donnés RDV en amont (RDV dans la structure par exemple) ou directement sur place.
- Cocher le logo de l'administration
- Noter les jours et horaires d'ouverture
- Demander un renseignement sur place et noter la réponse (où se trouve le bureau d'un service...)
- Demander à l'accueil de cocher les services existants dans une liste
- Récupérer un document sur place ou prendre une photo
- Retrouver une information sur un affichage/plan du site
- Demander des précisions sur une démarche (documents à fournir, prise de RDV ou non, nom du service ou de la personne à contacter...)
- Si visite de la Mairie : trouver les postes informatiques accessibles au public et prendre une photo ou situer sur le plan du lieu. Télécharger un document ou faire une capture d'écran.
Si autre administration : noter quelle borne s'y trouve et quelles démarches elle permet de faire.

SÉANCE 5**DANS LA STRUCTURE**

- Objectifs :**
- Expliquer son trajet
 - Connaître le rôle et la fonction des administrations
 - Demander des précisions
 - Bilan

Supports :

- Fiche mission
- Fiche dialogue/roman-photo

Retours sur la visite d'une administration

- Est-ce que vous avez trouvé facilement ? D'où êtes-vous partis ? Est-ce que vous vous étiez donné RDV avant de vous rendre sur place ?
- Où avez-vous acheté votre ticket ? dans le bus ? sur une borne automatique ?
- Quel moyen de transport avez-vous utilisé ? Avez-vous demandé votre chemin sur la route ou bien avez-vous réussi à le retrouver seul(e)s ?
- Comment avez-vous fait pour savoir à quel moment descendre du bus ? Avez-vous vu les stations ? regardé le panneau ? demandé à quelqu'un ?
- Pensez-vous que vous pouvez préparer un itinéraire quelle que soit la localisation du lieu où vous souhaitez aller ou bien voulez-vous que l'on retravaille avec de nouveaux lieux ?

Retours sur la fiche mission

Analyse des réponses

Compléter la fiche à partir de ce qui aura été dit sur place.

Que vous a-t-on demandé ? Qu'avez-vous répondu ?

BILAN DE LA SÉQUENCE

- Est-ce que vous avez aimé notre travail sur les administrations ?
- Est-ce que cela va vous aider ? Qu'est-ce qui vous a été le plus utile ?
- Est-ce que vous souhaitez poursuivre ? Pensez-vous pouvoir y aller seul(e) ? De quoi auriez-vous besoin pour cela ? ...

EXEMPLES DE DÉMARCHES LIÉES À L'USAGE DE L'INFORMATIQUE :

- Mairie
- État civil, naissances, mariages, Pacs, inscription à la cantine, inscription aux activités périscolaires
 - Se connecter au site
 - Rechercher des informations pratiques
 - Rechercher la liste des pièces à fournir
- CAF
- Se connecter au site
 - Rechercher les modalités de fonctionnement (horaires, adresse...)
 - Actualiser ses ressources
 - Faire une demande d'aide au logement
 - Poser une question
- École
- Se connecter à Pronote
 - Visiter le site de l'éducation nationale/de l'établissement de mon enfant
 - Connaître la liste des documents nécessaires pour s'inscrire
 - Connaître la procédure en ligne pour l'attribution d'allocations
 - Télécharger les documents et les imprimer.À