Réaliser une démarche administrative avec service-public.fr

INFORMATION AUX POPULATIONS

par BSF

CC BY SA

PUBLIC	PARTICIPANTS	ANIMATEURS	NIVEAU	PRÉPARATION	ACTIVITÉ

Objectifs

Effectuer une démarche administrative à l'aide du site Internet « service-public »

Matériel

Feuilles, crayons
Tablettes ou ordinateurs (en fonction du nombre de participants)

Compétences travaillées

S'approprier le site Web « service-public.fr »
S'approprier les étapes d'une démarche administrative
Comprendre la notion de service public et l'impact de la dématérialisation du service public

Contenus utilisés

Moteur de recherche
Site Web et annuaire service public :
http://www.service-public.fr

Pré-requis

Savoir effectuer une recherche sur Internet et naviguer, à partir d'un ordinateur ou d'une tablette

WORKFLOW

1 Préparation - 30 minutes

Ci-dessous, un article vulgarisant le concept et ses enjeux. Vous pouvez vous appuyer dessus pour parler aux participants de ce problème public :

https://www.sudouest.fr/2019/01/17/dematerialisation-des-services-publics-le-defenseur-des-droits-denonce-des-derives-5739718-4725.php

Installez les tablettes ou ordinateurs.

Préparez le lieu en l'aménageant de manière à ce que les participants s'y sentent confortablement installés.

Pour favoriser la discussion, installez-vous au même niveau que les participants.

2 Lancement - 5 minutes

Temps de présentation de la séance.

3 Déroulement - 45 minutes

Par binômes, invitez les jeunes à se connecter au site Web « service-public.fr ».

Présentez-leur rapidement l'intérêt du site, pour tous les individus (jeune, salarié, retraité, personne en situation de précarité, etc.). Il s'agit d'une ressource complète pour trouver des réponses et conseils face à des situations de la vie quotidienne et des difficultés administratives.

Expliquez-leur en quoi consiste la « dématérialisation » des démarches face au service public et les problèmes que cela peut engendrer pour des personnes qui ont des difficultés à maîtriser les usages d'Internet.

Une fois les binômes sur le site de « service-public.fr », demandez-leur de choisir une rubrique qui les intéresse. (exemples : famille, logement, argent).

Exemples de rubriques pertinentes :

- Famille : allocations destinées aux familles, parents séparés

- Famille : protection juridique, mesure d'accompagnement social personnalisé
- Famille : séparation des parents
- Social-santé : aides sociales, RSA
- Social-santé : santé, contraception-IVG
- Social-santé : hébergement, hébergement social
- Social-santé : sécurité sociale, affiliation
- Justice : organisation de la justice, accès au droit et à la justice
- Justice : infraction, discrimination
- Justice : justice des mineurs, mineurs victimes
- Logement : aides financières, aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Demandez-leur de choisir un sujet dans la rubrique et d'explorer la page correspondante. Ils doivent énoncer quelles sont leurs difficultés de compréhension, leurs réticences et leurs freins.

Exemples de questions :

- Quels mots n'avez-vous pas compris ?
- Avez-vous découvert des aides auxquelles vous aviez droit ?
- Seriez-vous prêts à faire cette demande ?
- Si non, pour quelles raisons ?

Pour réaliser leurs démarches, ils peuvent se faire accompagner d'un travailleur social (CCAS, Pôle emploi, professeur, professionnel de jeunesse) ou se renseigner directement auprès de l'organisme qui s'occupe de ces aides (sur place ou par téléphone).

Il est important également de valoriser leurs compétences (de recherche), leurs connaissances, leur habileté à trouver des informations, ainsi que tous les moments de coopération. Ils doivent se sentir légitimes dans la position d'individus en recherche de solutions.

4 Clôture - 10 minutes

Qu'ont-ils compris de ce qu'ils ont vu sur le site ? Était-ce difficile à comprendre ?

Se sentent-ils concernés par les informations fournies sur le site ? Si oui, par lesquelles ?

Si non, pour quelles raisons ?

Dans cette activité, il est important de prêter attention au rapport des participants à la mise en œuvre d'une démarche administrative et à leur regard sur les institutions afin de détecter des freins à l'action.