

Fiches d'exploitation andragogique

Commis au courrier et aux services postaux



Résumé du livret

Jeanne exerce le métier de commis au courrier et aux services postaux depuis plusieurs années. Elle met en pratique ses compétences en service à la clientèle et ses habiletés organisationnelles. Suivez-la pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de commis au courrier et aux services postaux.

Thèmes possibles

En plus des tâches proposées tout au long du document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

Le calcul

- les dimensions
- le poids
- le degré de priorité
- les frais d'envoi
- le prix des timbres

Les ventes

- les timbres
- les enveloppes
- les mandats-poste
- la caisse
- la monnaie
- les cartes de crédit et de débit

La technologie

- le courriel électronique
- le télécopieur
- le téléphone
- l'ordinateur
- l'Internet
- le photocopieur
- l'équipement de tri

L'utilisation de documents

- les grilles tarifaires
- les dossiers
- les formulaires
- les listes
- les étiquettes
- les répertoires

L'organisation

- le temps
- les lettres et les colis
- les listes d'envoi
- les répertoires d'adresses
- l'inventaire
- le tri du courrier

La mémoire

- les codes postaux
- les noms
- les lieux
- les tarifs

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2016.

Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement. Une mention de la source est nécessaire.

Ressources d'appui

Le Centre FORA a produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le www.centrefora.on.ca. Sous l'onglet *Ressources en ligne*, vous trouverez des documents d'appui gratuits liés à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT*, *MÉTA-Phare*, *Compétences génériques*, *Capsulerie FORA*, *Service à la clientèle* et *Emploicom*.

Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier de commis au courrier et aux services postaux, visitez les sites Web suivants :

- ✓ Classification nationale des professions (CNP) – Code 1511
www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx
- ✓ Postes Canada
<http://www.postescanada.ca>
- ✓ Guichet-Emplois du gouvernement du Canada
www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra
- ✓ Purolator – entreprise postale canadienne
www.purolator.com/fr/home.page

Tâches proposées et additionnelles

Les trois tâches proposées dans ce document correspondent au niveau 1 (débutant, intermédiaire, avancé) du cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent la grande compétence A, Rechercher et utiliser de l'information, niveau 1. Les annexes sont destinées à être utilisées par les personnes apprenantes; elles enrichissent les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses aux questions des annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices.

La rubrique *Tâches additionnelles* à la dernière page donne quatre tâches que la formatrice peut présenter pour approfondir les notions du métier à l'étude. Le degré de complexité des activités et les savoirs qui y sont liés peuvent être modifiés selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent aider à apporter ces changements en fonction des besoins du groupe.

Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer de nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Cela leur permet de s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

Mot	Synonyme ou définition
affranchir	payer l'envoi du courrier en y apposant des timbres
apposer	appliquer, mettre
colis	paquet destiné à être envoyé
convenable	acceptable, approprié
courtoisie	attitude de politesse
douane	administration qui inspecte la marchandise à l'entrée et à la sortie d'un pays
exercer	pratiquer une profession
exiger	demander, rendre nécessaire
expédier	envoyer
expéditeur	personne qui envoie quelque chose
gérer	administrer, diriger
grille tarifaire	document qui contient le cout de la marchandise ou des services
mandat-poste	billet donné par le bureau de poste qui confirme le versement d'un montant d'argent au destinataire (la personne qui reçoit l'argent)
transaction	opération monétaire à l'achat d'un produit ou d'un service

Tâche 3 – Tarifs postaux

C4

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres

C1

Groupe de tâches C4 : Gérer des données

Groupe de tâches C1 : Gérer de l'argent

Niveau 1

Tâche

Trouver les tarifs postaux pour calculer le cout d'envoi des commandes.

Appui préparatoire à la tâche jalon 137

Savoir (S)	Les tarifs postaux, la grille tarifaire, les calculs
Savoir-faire (SF)	L'interprétation d'une grille tarifaire, le calcul des couts d'envoi
Savoir-être (SE)	Le sens de l'observation, la capacité de résolution de problème, le travail d'équipe, la confiance de partager ses résultats devant un groupe

Activités d'apprentissage

- ▶ **(S)** Revoir les pages 15 et 19 du livret *Commis au courrier et aux services postaux*.
Demander aux personnes apprenantes de répondre aux questions suivantes :
 - a) Quel document est utile pour calculer des prix et envoyer des lettres et des colis? (*grille tarifaire*)
 - b) Quels détails sont nécessaires pour déterminer les prix d'envois?
(*les dimensions et le poids*)
- ▶ **(SF)(SE)** Leur présenter le tableau à l'**Annexe 1** et leur expliquer qu'elles doivent interpréter les données pour trouver des tarifs postaux dans la grille tarifaire de *Postes Canada* à l'adresse suivante :
<https://www.canadapost.ca/cpo/mc/personal/ratesprices/postalprices.jsf?LOCALE=fr>.
On peut aussi faire une recherche dans un moteur de recherche comme *Google* avec les mots clés «Tarifs postaux pour 2016» ou pour l'année courante.
- ▶ **(SF)(SE)** Inviter les personnes apprenantes à calculer le cout d'envoi pour chaque commande. Elles doivent mettre en pratique leurs compétences d'observation et d'attention aux

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2016.

Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement. Une mention de la source est nécessaire.

détails, car les critères varient d'une commande à l'autre (p. ex., envoyer une lettre au Canada est moins dispendieux qu'envoyer une lettre aux États-Unis).

► (SE)

Les inviter à partager leurs réponses. Corriger l'annexe avec les personnes apprenantes. Pour aller plus loin, elles peuvent aussi s'exercer à trouver des tarifs en entrant plus de détails dans l'outil interactif sur le site Web de *Postes Canada* à l'adresse suivante :

<https://www.canadapost.ca/cpotools/apps/far/business/farLetter?execution=e2s1>.

Réponses

Commande	Quantité	Destination	Article	Poids	Cout d'envoi
A	1 lettre	Canada	Timbres en carnets	40 g	1,20 \$
B	1 lettre	États-Unis	Vignette postale	30 g	1,19 \$
C	2 lettres	International	Empreinte d'affranchissement	5 g chacune	4,72 \$ (2,36 \$ + 2,36 \$)
D	1 lettre	Canada	Timbres	350 g	4,70 \$
E	3 lettres	États-Unis	Timbres	125 g chacune	15,45 \$ (5,15 \$ + 5,15 \$ + 5,15 \$)
F	1 lettre	International	Vignette postale	500 g	19,39 \$
G	2 lettres	Canada	Timbres en rouleaux	20 g chacune	1,70 \$ (0,85 \$ + 0,85 \$)
Choisis toi-même les détails pour la commande H et fais les calculs.					
H	Les réponses vont varier.				

* Les réponses dans ce tableau reflètent les tarifs postaux pour 2016 trouvés sur le site Web de *Postes Canada*. Les tarifs postaux peuvent changer d'une année à l'autre.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2016.

Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement. Une mention de la source est nécessaire.

Annexe 1

Les tarifs postaux

1. Rends-toi au site Web suivant :
<https://www.canadapost.ca/cpo/mc/personal/ratesprices/postalprices.jsf?LOCALE=fr>.
2. Trouve les tarifs postaux dans la grille tarifaire selon les détails des commandes.
3. Calcule le cout d'envoi de chaque commande.

Commande	Quantité	Destination	Article	Poids	Cout d'envoi
A	1 lettre	Canada	Timbres en carnets	40 g	
B	1 lettre	États-Unis	Vignette postale	30 g	
C	2 lettres	International	Empreinte d'affranchissement	5 g chacune	
D	1 lettre	Canada	Timbres	350 g	
E	3 lettres	États-Unis	Timbres	125 g chacune	
F	1 lettre	International	Vignette postale	500 g	
G	2 lettres	Canada	Timbres en rouleaux	20 g chacune	
Choisis toi-même les détails pour la commande H et fais les calculs.					
H					

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2016.

Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.