

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

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 1 – Étiquettes d'adresse

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 1

Tâche

Lire des étiquettes d'adresse pour trouver la province.

Appui préparatoire à la tâche jalon 108

Savoir (S)	Les zones d'adresse sur une enveloppe, les concepts d'expéditeur et de destinataire, les éléments d'une adresse, le code postal
Savoir-faire (SF)	L'adressage d'une enveloppe, l'identification des composantes d'une adresse
Savoir-être (SE)	L'attention aux détails, le sens de l'observation, la volonté d'apprendre

Activités d'apprentissage

- (S) Susciter une discussion avec les personnes apprenantes en leur faisant remarquer les informations sur une enveloppe déjà adressée. Écrire les détails au tableau :
- Zone d'adresse du destinataire : la personne qui recevra la lettre,
 - Zone d'adresse de l'expéditeur : la personne qui envoie la lettre,
 - Zone du timbre.

Dans les zones d'adresse, on trouve le nom de la personne qui envoie ou qui reçoit la lettre, le numéro d'immeuble et le nom de la rue, la ville, la province et le code postal. Expliquer que certaines personnes utilisent l'abréviation du nom de la province ou territoire, et que d'autres utilisent le code de Postes Canada. Il est important de pouvoir distinguer entre les deux.

- (S) Demander aux personnes apprenantes de nommer les provinces et les territoires du Canada. Les écrire au tableau. Leur présenter l'**Annexe 1** pour corriger les réponses déjà au tableau et faire une courte leçon des abréviations françaises de chaque province et territoire, ainsi que des codes utilisés par Postes Canada. Il faut pouvoir les distinguer pour bien trier le courrier selon sa destination.

- ▶ **(SF)(SE)** Les inviter à interpréter les étiquettes à l'**Annexe 2**. Ces étiquettes sont en français ou en anglais. Le code de Postes Canada est utilisé dans les étiquettes en anglais. Elles doivent ensuite écrire le nom de la province ou du territoire au long. Souligner que C.P. est une abréviation française qui signifie *case postale* et qu'en anglais, on utilise l'abréviation PO Box, qui signifie *post office box*.
- ▶ **(SF)(SE)** Une fois le travail terminé, discuter des réponses et corriger le tableau avec les personnes apprenantes.

Réponses

817 Ravenhill Drive
PO Box 866
Watson Lake, YT
Y0A 1C0

YT : Yukon

C.P. 11089
Yellowknife, T.N.-O.
X1A 3X7

T.N.-O. : Territoires du Nord-Ouest

1723 Hollis Street
Halifax, NS
B3J 1V9

NS : Nova Scotia

720 Bay Street, 11th Floor
Toronto, ON
M7A 2S9

ON : Ontario

6, place Bell
Gander, T.-N.-L.
A1V 1X2

T.-N.-L. : Terre-Neuve-et-Labrador

19th Street SW
Calgary, AB
T2T 4X6

AB : Alberta

300-1874, rue Scarth
Regina, Sask.
S4P 4B4

Sask. : Saskatchewan

3333 University Way
Kelowna, BC
V1V 1V7

BC : British Columbia

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

Abréviations des provinces et des territoires et codes de Postes Canada

Province / Territoire	Abréviation	Code utilisé par Postes Canada
Alberta	Alb.	AB
Colombie-Britannique British Columbia	C.-B.	BC
Manitoba	Man.	MB
Nouveau-Brunswick New Brunswick	N.-B.	NB
Terre-Neuve-et-Labrador Newfoundland and Labrador	T.-N.-L.	NL
Territoires du Nord-Ouest Northwest Territories	T.N.-O.	NT
Nouvelle-Écosse Nova Scotia	N.-É.	NS
Nunavut	Nt	NU
Ontario	Ont.	ON
Île-du-Prince-Édouard Prince Edward Island	Î.-P.-É.	PE
Québec	Qc	QC
Saskatchewan	Sask.	SK
Yukon	Yn	YT

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 2

Étiquettes d'adresse

Interprète les étiquettes. À l'aide du tableau à l'**Annexe 1**, écris le nom de la province ou du territoire au long.

817 Ravenhill Drive
PO Box 866
Watson Lake, YT
Y0A 1C0

YT _____

C.P. 11089
Yellowknife, T.N.-O.
X1A 3X7

T.N.-O. _____

1723 Hollis Street
Halifax, NS
B3J 1V9

NS _____

720 Bay Street, 11th Floor
Toronto, ON
M7A 2S9

ON _____

6, place Bell
Gander, T.-N.-L.
A1V 1X2

T.-N.-L. _____

19th Street SW
Calgary, AB
T2T 4X6

AB _____

300-1874, rue Scarth
Regina, Sask.
S4P 4B4

Sask. _____

3333 University Way
Kelowna, BC
V1V 1V7

BC _____

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.

Tâche 2 – Codes postaux

D

Grande compétence D : Utiliser la technologie numérique

B3

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents

Niveau 1

Tâche

Trouver les codes postaux pour des adresses au Canada.

Appui préparatoire à la tâche jalon 154

Savoir (S)	L'importance du code postal, les sections d'une adresse, les caractères du code postal canadien
Savoir-faire (SF)	La recherche à partir d'un site Web, le repérage d'informations, l'identification des codes postaux
Savoir-être (SE)	La débrouillardise, le sens de l'observation, le travail d'équipe

Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance du code postal. Le code postal permet de faciliter l'identification des localités et du quartier de destination du courrier. Pour permettre un tri plus rapide du courrier, le commis au courrier et aux services postaux doit connaître les composantes du code postal. Le code postal canadien comprend six caractères, ce qui inclut un mélange de lettres de l'alphabet et de caractères numériques, comme suit : A1A 1A1.
- ▶ (S) Inviter les personnes apprenantes à analyser les adresses à l'**Annexe 1**. Leur poser la question suivante «Quel élément manque-t-il pour compléter l'envoi?» (*le code postal*). Leur dire qu'il arrive parfois que les gens ne connaissent pas les données complètes d'une adresse et que le commis au courrier et aux services postaux doit trouver le code postal pour assurer la livraison des lettres ou des colis. Souligner que C.P. est une abréviation française qui signifie *case postale* et qu'en anglais, on utilise l'abréviation PO Box, qui signifie *post office box*. Au besoin, les inviter à consulter le tableau Abréviations des provinces et des territoires et codes de Postes Canada à l'annexe 1 de la Tâche 1.

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.

- (SF)(SE) Leur demander de se rendre au site Web suivant :
<https://www.canadapost.ca/cpo/mc/personal/postalcode/fpc.jsf?LOCALE=fr>.
 On peut aussi faire une recherche dans un moteur de recherche comme *Google* avec les mots clés «Trouver un code postal avec Postes Canada». Ce site Web permet de trouver des codes postaux canadiens à partir d'une adresse complète ou partielle. Les inviter à remplir les cases du tableau à l'**Annexe 1** à partir des données trouvées.
- (SF)(SE) Une fois le travail terminé, discuter des réponses et corriger le tableau avec les personnes apprenantes. Pour aller plus loin, elles peuvent aussi s'exercer à faire une recherche inverse pour trouver une adresse à partir d'un code postal.

Réponses

Adresse	Code postal
4557, route 480 Acadieville, N.-B.	E4Y 1Z7
34, rue Ontario Stratford, Ont.	N5A 3G8
C.P. 3293 Inuvik, T.N.-O.	X0E 0T0
1111 8 th Av. W Vancouver, BC	V6G 1C5
103-450 Notre-Dame Av. Sudbury, ON	P3C 5K8
C.P. 7665 Bow Island, Alb.	T0K 0G0
288, boul. Bremner Toronto, Ont.	M5V 3L9
88, rue de la Taupinière Sainte-Sophie, Qc	J5J 2M4
300, Carlton Street Winnipeg, MB	R3B 2K6
1245, 100 ^e Rue North Battleford, Sask.	S9A 0V6
50 Market St Antigonish, NE	B2G 3B4
C.P. 159 Station Wellington, î.-P.-É.	C0B 2E0
18 Parkland Drive Halifax, NS	B3S 1T5

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 codes postaux

1. Rends-toi au site Web suivant :
<https://www.canadapost.ca/cpo/mc/personal/postalcode/fpc.jsf?LOCALE=fr>.
2. Effectue une recherche pour trouver le code postal selon l'adresse dans la colonne de gauche.
3. Ajoute le code postal dans la colonne de droite afin de compléter l'adresse postale.

Adresse	Code postal
4557, route 480 Acadieville, N.-B.	
34, rue Ontario Stratford, Ont.	
C.P. 3293 Inuvik, T.N.-O.	
1111 8 th Av. W Vancouver, BC	
103-450 Notre-Dame Av. Sudbury, ON	
C.P. 7665 Bow Island, Alb.	
288, boul. Bremner Toronto, Ont.	
88, rue de la Taupinière Sainte-Sophie, Qc	
300, Carlton Street Winnipeg, MB	
1245, 100 ^e Rue North Battleford, Sask.	
50 Market St Antigonish, NE	
C.P. 159 Station Wellington, Î.-P.-É.	
18 Parkland Drive Halifax, NS	

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.

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.

Tâches additionnelles

B3

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents

Niveau 2

Tâche

Remplir un formulaire pour effectuer un changement d'adresse.

C3

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres
Groupe de tâches C3 : Utiliser les mesures

Niveau 2

Tâche

Mesurer la dimension des colis pour déterminer le prix d'envoi.

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

A3

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A3 : Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations

Tâche

Visionner une vidéo pour se renseigner sur les outils et les services offerts par *Postes Canada*.

<https://www.canadapost.ca/web/en/pages/aboutus/mediacentre/default.page>

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 3

Tâche

Parcourir des petites annonces en ligne et dans les journaux pour trouver des offres d'emploi comme commis au courrier et aux services postaux.

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.