

# 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](http://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](http://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](http://www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra)
- ✓ Purolator – entreprise postale canadienne  
[www.purolator.com/fr/home.page](http://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.

<b>Mot</b>	<b>Synonyme ou définition</b>
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

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

<b>Savoir (S)</b>	L'importance du code postal, les sections d'une adresse, les caractères du code postal canadien
<b>Savoir-faire (SF)</b>	La recherche à partir d'un site Web, le repérage d'informations, l'identification des codes postaux
<b>Savoir-être (SE)</b>	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.	<b>E4Y 1Z7</b>
34, rue Ontario Stratford, Ont.	<b>N5A 3G8</b>
C.P. 3293 Inuvik, T.N.-O.	<b>X0E 0T0</b>
1111 8 <sup>th</sup> Av. W Vancouver, BC	<b>V6G 1C5</b>
103-450 Notre-Dame Av. Sudbury, ON	<b>P3C 5K8</b>
C.P. 7665 Bow Island, Alb.	<b>T0K 0G0</b>
288, boul. Bremner Toronto, Ont.	<b>M5V 3L9</b>
88, rue de la Taupinière Sainte-Sophie, Qc	<b>J5J 2M4</b>
300, Carlton Street Winnipeg, MB	<b>R3B 2K6</b>
1245, 100 <sup>e</sup> Rue North Battleford, Sask.	<b>S9A 0V6</b>
50 Market St Antigonish, NE	<b>B2G 3B4</b>
C.P. 159 Station Wellington, Î.-P.-É.	<b>C0B 2E0</b>
18 Parkland Drive Halifax, NS	<b>B3S 1T5</b>

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 <sup>th</sup> 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 <sup>e</sup> 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.