

OBJECTIF GÉNÉRAL :

SAVOIR FAIRE UN RETRAIT D'ARGENT ET UN ENVOI DE COURRIER À LA POSTE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Nommer, localiser la poste
- Identifier les espaces, les documents et les codes sociaux
- Utiliser les automates d'affranchissement et de retrait

SÉANCE 1

OBJECTIFS VISÉS

- Nommer et identifier la poste
- Localiser la poste
- Repérer les espaces de la poste
- Identifier les documents de la poste

MISE EN TRAIN (5 MIN)

Présentation du thème et du déroulé de la séquence

ACTIVITÉ 1 (20 MIN)

Objectif : nommer et identifier la poste

Supports : photos de la poste et de documents

Collective

Le formateur dispose les photos du thème «la Poste» (logo, façade, agence, timbres, différents bordereaux de la Poste, etc...).

Les participants se regroupent et regardent.

- Regardez ces documents et dites à quoi cela vous fait penser ?
- Qu'est-ce qui permet de reconnaître la Poste? -Savez-vous reconnaître la Poste ?
- A quoi sert la Poste ? Que fait-on à la Poste? Que voulez-vous y faire?
- Êtes-vous déjà allé à la Poste? Quelles agences de la Poste connaissez-vous à Châteaudun?

ACTIVITÉ 2 (30 MIN)

Objectif : localiser la poste

Support : plan de la ville

En binôme

Disposer le plan de la ville sur la table

- Pouvez-vous localiser où vous êtes (COATEL, CADA, etc)?
- Pouvez-vous localiser la Poste? (3 agences). Regardez dans l'index du plan.
- Quelles est la Poste la plus proche de chez-vous?
- Comment pouvez-vous vous rendre à la Poste? A pied? En bus? En combien de temps?

(15 MIN)

Vérifier les réponses en groupe

(15 MIN)

ACTIVITÉ 3 (15 MIN)

Objectif : repérer les espaces de la poste

Supports : photos de l'agence postale

Collective

Observer des photos de l'agence postale

- Que voyez-vous en arrivant?
- Que voyez-vous en entrant dans la Poste?
- Où se trouvent les horaires, la boîte aux lettres, le guichet automatique?

ACTIVITÉ 4 (30 MIN)

Objectif : identifier les documents de la poste

Supports : bordereaux divers

Collective puis individuelle

Les participants choisissent un bordereau, et disent s'ils savent à quoi il sert. Une fois que la fonction du bordereau est identifiée, ils le remplissent.

BILAN DE LA SÉANCE (5 MIN)

Le formateur annonce que le groupe ira en observation à la poste pour observer et vérifier

SÉANCE 2

OBJECTIFS VISÉS

- Localiser la poste
- Repérer les espaces de la poste
- Identifier les documents de la poste

À LA POSTE (1 H)

Objectif : • localiser la poste

- repérer les espaces de la poste
- identifier les documents de la poste

Supports : fiche d'observation

En petits groupes ou en binôme

Le formateur emmène son groupe en observation à la poste. Il aura préalablement monté un partenariat avec la poste.

Les participants doivent répondre à un certain nombre de questions leur permettant de valider ce qu'ils ont travaillé lors de la première séance : noter le nom des espaces, identifier le nombre d'agents, la fonction de tous les automates, observer les codes sociaux et les attitudes attendus.

DANS L'ATELIER (30 MIN)

- Objectif :**
- localiser la poste
 - repérer les espaces de la poste
 - identifier les documents de la poste

Supports : fiche d'observation

Activité collective

De retour dans l'atelier, les participants rendent compte de ce qu'ils ont vu et observé.

BILAN DE LA SÉANCE**SÉANCE 3****OBJECTIFS VISÉS**

- Identifier les espaces et les codes sociaux
- Faire un retrait au DAB
- Affranchir un courrier à l'automate

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (10 MIN)

Où êtes-vous allé ? Qu'avez-vous observé ?

ACTIVITÉ 1 (15 MIN)

Objectif : identifier les espaces et les codes sociaux

Supports : photos des espaces et fiche d'observation

Collective

- Comment doit-on se comporter en entrant dans l'agence ?
Rechercher dans les photos ce qui justifie leurs réponses : marquage au sol, pictogrammes, espace de confidentialité.

ACTIVITÉ 2 (30 MIN)

Objectif : faire un retrait au DAB

Supports : photos d'écrans d'automate

En binôme

Disposer les photos dans l'ordre pour effectuer un retrait
- Que faire quand on a fait une erreur en tapant son code ?
- Quels consignes de sécurité doit-on suivre lorsqu'on fait un retrait d'argent ?

ACTIVITÉ 3 (20 MIN)

Objectif : affranchir un courrier à l'automate

Supports :

- photos d'écrans d'automate d'affranchissement
- photos de l'intérieur de la poste

En binôme

Proposer des photos de l'intérieur de la Poste.

- Vers où vous dirigez-vous pour affranchir du courrier ?
Disposer les photos des écrans dans l'ordre pour affranchir.
- Quels sont les différents tarifs d'affranchissement ?
- Combien de temps met une lettre à être distribuée en fonction du tarif ?

ACTIVITÉ 4 (10 MIN)

Objectifs :

- affranchir un courrier à l'automate
- libeller une enveloppe.

Supports : documents authentiques : enveloppes, timbres, cartes postales

En binôme

Observation d'enveloppes libellées

Les participants ont un objectif pour la séance suivante tel que : rapporter les tarifs d'envoi de courrier, rapporter un formulaire de mandat cash, un bordereau de remise de chèque complet, un bordereau d'expédition de colis, etc...

Les participants doivent se déplacer à la Poste en binôme pour réaliser leur mission - les employés de la Poste seront prévenus.

BILAN DE LA SÉANCE**SÉANCE 4****ACTIVITÉ 1 (45 MIN)**

Supports : documents divers de la Poste

Collective débriefing

- Mise en commun des documents rapportés (ou des documents authentiques déjà en notre possession)
Chaque participant doit tirer un document et essayer d'expliquer ce qu'il pense que c'est. Puis le binôme concerné par le document doit :
- expliquer quel était son objectif
- dire s'il a accompli sa mission / expliquer ce qu'il a rapporté
- expliquer comment il s'y est pris (trajet, choix de l'espace / interlocuteur, quelles questions il a posées...)
- expliquer les difficultés auxquelles il a pu être confronté
- dire s'il est satisfait de sa mission?

BILAN DE LA SÉANCE (45 MIN)**Collectif - évaluation**

- Tour de table :
- Qu'avez-vous appris ?
- Allez-vous le faire seul la prochaine fois ?
- Que voulez-vous faire ou refaire sur ce thème ?