

OBJECTIF GÉNÉRAL :

FRÉQUENTER LA POSTE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Utiliser l'automate d'affranchissement,
- Verser de l'argent,
- Retirer de l'argent au DAB
- Poster un colis

SÉANCE 1

OBJECTIFS VISÉS

- Connaître les différents espaces liés à la Poste
- S'adresser au guichetier
- Reconnaître les différents types de cartes
- Repérer les différentes parties de l'automate d'affranchissement et connaître leur fonction
- Connaître les types d'affranchissement
- Poster un colis

MISE EN TRAIN (15 MIN)

Objectif : connaître les différents espaces liés à la Poste

Supports : photos de différents espaces de la Poste avec intrus (accueil Poste/Mairie, guichets, automates...)

Collectif – CE/EO

Qu'est-ce que c'est ? Où cela se trouve-t-il ? Que peut-on y faire ? Retirez ce qui ne se trouve pas à la Poste. À votre avis, si je veux verser de l'argent, où dois-je me rendre dans la Poste ?

ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

Objectif : s'adresser au guichetier

Support : vidéo d'une personne qui se présente pour verser de l'argent

Collectif – CO/EO

Visionnage sans le son

Que se passe-t-il ? Qui sont les personnes que l'on voit sur l'écran ? À votre avis, que se disent-elles ?

ACTIVITÉ 2 (20/25 MIN)

Objectif : Reconnaître les différents types de cartes

Supports : • cartes (banque, fidélité, médiathèque, cantine...)
au moins autant que de participants
• photos des lieux correspondants

Collectif/sous-groupes – CE/EO

- a. Regrouper les cartes qui servent à la même chose.
- b. Associer les cartes avec le lieu où l'on peut les trouver. Chaque participant choisit une carte et l'associe avec le lieu où l'on peut la trouver ou l'utiliser.

Restitution collective.

ACTIVITÉ 3 (15 MIN)

Objectif : repérer les différentes parties de l'automate d'affranchissement et connaître leur fonction

Supports : photos de l'automate

Collectif – CO/EO

Le formateur dispose les photos sur la table et demande au groupe : *Qu'est-ce que c'est ? À quoi ça sert ?*

Décrire les éléments de l'automate à partir des photos puis expliquer leur fonction

Travail sur la forme « ça sert à + infinitif » « c'est pour + infinitif »

ACTIVITÉ 4 (15 MIN)

Objectif : connaître les types d'affranchissement

Supports : photos des différents types d'affranchissement (timbre, recommandé avec ou sans AR, carnet de timbre...)

Collectif – CO/EO

Qu'est-ce que c'est ? Dans quel cas doit-on acheter ces différents types d'affranchissement ? Connaissez-vous leur prix ? Pouvez-vous estimer le prix ?

Est-ce que vous avez déjà vu ce type de document ? Est-ce que vous l'avez déjà utilisé ?

ACTIVITÉ 5 (10 MIN)

Objectif : poster un colis

Supports : photos des espaces de la Poste, des automates, formulaires

Collectif – CO/EO

De quoi ai-je besoin pour envoyer un colis ? Quel formulaire dois-je remplir pour envoyer un colis en France/à l'étranger ? Sur quel automate puis-je faire la démarche ?

ACTIVITÉ 6 (15 MIN)

Objectif : poster un colis

Supports : captures d'écran de l'automate

Collectif – CO/EO

Présenter tous les écrans en vrac sur la table. Chaque participant tire au sort une capture et fait des hypothèses avec l'aide du groupe sur cette étape.

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 2

OBJECTIFS VISÉS

- Connaître les informations présentes sur une CB
- Comprendre les étapes d'utilisation de l'automate
- Compléter une enveloppe
- Identifier l'espace dédié aux versements d'argent
- Différencier les types d'affranchissement
- S'adresser au personnel pour verser de l'argent

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (5 MIN)**ACTIVITÉ 1 (20 MIN)**

Objectif : connaître les informations présentes sur une CB

Supports : • différentes cartes bancaires
+ autres cartes non bancaires
• reproductions de CB recto/verso

Binômes – CE/EO

- Regrouper les cartes bancaires + rappeler à quoi servent les autres cartes. (5 MIN)
- Quelles sont les informations présentes sur une CB (date de validité, signature...)? (5 MIN)
- Le formateur distribue une feuille par participant où se trouve la reproduction d'une CB avec chaque zone numérotée ainsi que la liste des informations présentes sur la CB. Reporter le n° de la zone à côté du nom. (10 MIN)

ACTIVITÉ 2 (20 MIN)

Objectif : comprendre les étapes d'utilisation de l'automate

Supports : • photos des écrans pour acheter un timbre
• photos des écrans pour poster un colis

Binômes – CE

Le groupe est séparé en 2. Chaque sous-groupe travaille sur « acheter un timbre OU poster un colis ».

Remettre dans l'ordre les photos. Trouver une phrase pour expliquer l'étape choisie.

Restitution collective. Justifier l'ordre trouvé auprès du groupe.

(Ici, on peut faire réviser les articulateurs spatio-temporels : *d'abord, en premier, ensuite, en troisième...*)

ACTIVITÉ 3 (20 MIN)

Objectifs : • compléter une enveloppe
• identifier l'espace dédié aux versements d'argent

Supports : • enveloppes
• photos des différents espaces de la Poste

Individuel – EE

- Renseigner l'enveloppe (5/10 MIN)
- À quel guichet dois-je me rendre si je veux retirer de l'argent? (5 MIN)
- Discussion collective sur les types de courrier que le formateur présente un à un : *Dans quelles circonstances envoie-t-on ou reçoit-on ce type de lettre?* (5 MIN)

ACTIVITÉ 4 (20 MIN)

Objectif : différencier les types d'affranchissement

Supports : • différents courriers affranchis : recommandé A/R ; lettre simple ; courrier express ; recommandé simple ; lettre pour l'étranger
• feuille A3 avec l'écran d'accueil pour les affranchissements + flèches

Binômes – CO/EO

- Que peut-on faire avec les automates de la Poste ?

Chaque binôme donne un maximum de réponses.

- Positionnez au bon endroit les différents courriers en fonction de l'affranchissement (peut-être une phase intermédiaire sur les différents types de courrier en S1 et cette activité en S2)

ACTIVITÉ 5 (20 MIN)

Objectif : s'adresser au personnel pour verser de l'argent

Supports : vidéo d'une personne qui se présente pour verser de l'argent

Collectif – CO/EO

Visionnage avec le son. Questions de compréhension globale puis détaillée.

Jeu de rôle d'entraînement pour poser des questions et exprimer une demande.

BILAN DE LA SÉANCE

SÉANCE 3

OBJECTIFS VISÉS

- Connaître les informations sur une CB
- Utiliser un DAB
- Comprendre les étapes d'utilisation d'un automate en fonction d'une demande particulière
- S'adresser au guichet
- Compléter le formulaire pour poster un colis
- Utiliser internet

RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (5 MIN)**ACTIVITÉ 1 (10 MIN)**

Objectif : connaître les informations sur une CB

Supports : • capture d'écran de paiement en ligne
• copie de CB

Individuel – CE/EE

Reporter sur le site internet les informations demandées à partir de la copie de CB.

Restitution collective

ACTIVITÉ 2 (10 MIN)

Objectif : utiliser un DAB

Supports : photos d'écran de DAB

Binômes/individuel – CE/EO

Remettre dans l'ordre les photos. À quelle étape je peux demander un reçu ? Sur quel bouton dois-je appuyer pour en obtenir un ?

ACTIVITÉ 3 (20 MIN)

Objectif : comprendre les étapes d'utilisation d'un automate en fonction d'une demande particulière

Supports : photos des écrans dans différents cas pour recréer une chronologie

Binômes ou individuel – CE/EO

Le formateur distribue à chaque binôme une enveloppe contenant des photos d'écran illustrant un type de document que l'on peut acheter avec l'automate.

Remettre dans l'ordre les différentes étapes.

Restitution collective.

ACTIVITÉ 4 (10 MIN)

Objectif : comprendre les étapes d'utilisation d'un automate en fonction d'une demande particulière

Supports : photos des écrans dans différents cas pour recréer une chronologie + photos des différents types d'affranchissement (timbre, carnet, enveloppe volumineuse, colis...)

Collectif – CE/EO

Associer une chronologie avec le type de document qu'elle permet d'acheter sur l'automate.

ACTIVITÉ 5 (10 MIN)

Objectif : comprendre les étapes d'utilisation d'un automate en fonction d'une demande particulière

Supports : • enveloppes
• bordereaux de recommandés ou copies

Individuel – EE (faire des sous-groupes par document)

Renseigner une enveloppe (adresse de départ et d'arrivée) OU remplir un bordereau de recommandé OU demande de versement d'argent

Restitution collective

ACTIVITÉ 6 (25 MIN)

Objectif : s'adresser au guichet

Supports : • photos des différents espaces de la Poste
• cartes situations

Collectif – CE/CO/EO

Tirer une carte situation, associer au guichet correspondant puis imaginer le dialogue entre le guichetier et le client. Jouer le dialogue

Restitution collective

ACTIVITÉ 7 (25 MIN)

Objectifs : • compléter le formulaire pour poster un colis
• utiliser internet

Supports : • site de la Poste
• fiche destinataire

Binômes/individuel – CE/EE

Se connecter au site de la Poste. Trouver sur le site la page pour envoyer un colis : <https://boutique.laposte.fr/affranchissement-a-domicile/colissimo-en-ligne>

Faire la démarche en remplissant la fiche destinataire à l'aide de la fiche et expéditeur avec ses coordonnées personnelles.

BILAN DE LA SÉANCE**SÉANCE 4****OBJECTIFS VISÉS**

- Utiliser l'automate d'affranchissement
- Utiliser le DAB
- S'adresser au guichet pour demander un formulaire pour verser de l'argent
- Poster un colis
- Évaluation

À LA POSTE (45MIN)

Un conseiller de la Poste encadre le groupe à son arrivée. Il peut répondre aux questions des participants et explique les différentes tâches à accomplir par les binômes pendant la visite. La fiche enquête comporte des questions/images à cocher, des questions ouvertes/semi-ouvertes ou des Vrai/faux, des tâches à accomplir à l'oral.

Exemples :

ACTIVITÉ 1

Objectif : utiliser l'automate d'affranchissement

Supports : un courrier par participant

Binômes ou individuel

Acheter un timbre correspondant au courrier que l'on a choisi

ACTIVITÉ 2

Objectif : utiliser le DAB

Support : fiche enquête

Binômes ou individuel

Observer un retrait + fiche enquête : colorer/cocher les boutons qui ont été utilisés sur la fiche enquête

ACTIVITÉ 3

Objectif : s'adresser au guichet pour demander un formulaire pour verser de l'argent

Binômes ou individuel

Demander le formulaire au guichetier

ACTIVITÉ 4

Objectif : poster un colis

Support : automate

Binômes ou individuel

Simuler un envoi de colis

RETOUR DANS LA STRUCTURE

ACTIVITÉ 1 (25 MIN)

Collectif – CO/EO

Retour sur la visite dans la Poste. Le formateur pose des questions au groupe sur leurs impressions et leur ressenti de la visite.

ACTIVITÉ 2 (25 MIN)

Objectif : évaluation

Supports : questionnaire

Individuel – CE/EE

Questionnaire d'évaluation finale

BILAN DE LA SÉANCE