

OBJECTIF : Envoyer une lettre recommandée Sous objectifs : <ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître les raisons d'utilisation du recommandé AR 2. Remplir le bordereau 3. Exprimer sa demande 	Espace Social : la Poste Phase de découverte et d'exploration
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

Contexte : Des activités d'évaluation des besoins ont été menées précédemment et ont permis de mettre en évidence que les participants de cet atelier savent où se trouve la Poste mais maîtrisent mal ses services et n'utilisent pas toujours à bon escient l'envoi de lettres recommandées.

Objectifs	Supports et matériel	Activités et déroulement	Durée
<u>Séance 1</u> 1. Identifier les différents bordereaux, tarifs et délais Connaître les raisons d'utilisation du recommandé AR	<i>Plaquette de tarifs</i> <i>Bordereaux divers</i>	<u>1 - Activité collective à l'oral</u> <i>Discussion sur l'envoi du courrier pour faire émerger les savoirs et pratiques des participants.</i>	10'
		<u>2 – Activité en petits groupes</u> <i>Manipulation et observation de différents bordereaux de la Poste.</i> <i>Consigne : retrouvez les bordereaux de recommandé simple ou AR → Restitution collective</i>	10'
		<u>3 – Activité en binômes de niveau différent à l'écrit</u> <i>Observation d'informations relatives aux tarifs des services et des délais de réception.</i> <i>Consigne : retrouvez les informations relatives aux tarifs et aux délais de réception des recommandés → Restitution collective</i>	15'
		<u>Un intervenant de la Poste va venir la séance suivante pour donner des informations sur les différents types d'envoi possibles</u> <u>4 - Activité collective à l'oral</u> <i>Elaboration de questions qui seront posées par les participants à l'intervenant de la Poste → Les questions sont listées au tableau</i>	20'

R.A.Dy.A. 2010

Groupe de travail animé par Marie LAPARADE

Fiche pédagogique réalisée avec Sharifa ABKABARALY (92) Camille CHAUSSIER (93) Françoise COUTUREAU (75) Gilberte GOMIS (92) Karima HADDAR (93) Pascale VITORGE (75) Alice LENESLEY (93)

2. Remplir le bordereau	<i>Bordereau</i>	<p><u>1 - Activité collective à l'oral</u> <i>Discussion sur le bordereau : en avez-vous déjà rempli un ? Comment avez-vous fait ?</i></p> <p><u>2 – Activités en binôme</u> <i>Restitution après chaque consigne en faisant verbaliser par les participants sur leurs stratégies.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Repérer le logo et ce qui est écrit en rouge</i> • <i>A quoi sert chaque cadre ?</i> • <i>Où allez-vous écrire ?</i> • <i>Pourquoi y a-t-il plusieurs feuillets ?</i> 	<p>10'</p> <p>20'</p>
3. Exprimer sa demande	<i>CD Rom ou enregistrement</i>	<p><u>1 – Activité collective</u> <i>Consigne : comment demande-t-on ? Quelles sont les formules de politesse</i></p> <p><u>2 – Activité collective</u> <i>Consigne : vous écoutez l'enregistrement et vous identifiez les différentes façons de demander</i></p> <p><u>3 – Activité en binôme</u> <i>Jeu de rôle par deux : le guichetier et le client</i> <i>Plus les participants sont débutants à l'oral, plus le canevas du jeu de rôle doit être précis</i></p>	<p>10'</p> <p>10'</p> <p>20'</p>

<p><u>Séance 2</u></p> <p>1. Connaître les raisons d'utilisation du recommandé AR</p>	<p>Liste de questions</p>	<p><i>Venue de l'intervenant de la Poste.</i></p> <p><i>1 - <u>Activité en binôme</u></i> <i>Chaque participant a la liste des questions et s'entraîne à les relire. Puis en choisit une à poser .</i> <i>Si le groupe est plutôt débutant à l'oral, le formateur peut enregistrer la présentation de l'intervenant pour faire un travail en séance 3 de compréhension à l'oral.</i></p>	<p>45'</p>
<p>2. Remplir le bordereau</p>	<p>Bordereau Papiers d'identité</p>	<p><i>Rappel de ce qui a été fait en séance 1</i></p> <p><i>1 – <u>Activité individuelle</u></i> <i>Consigne : retrouvez votre adresse sur vos papiers</i></p> <p><i>2 – <u>Activité en binôme</u></i> <i>QCM sur le lexique du bordereau</i></p> <p><i>3 – <u>Activité en binôme</u></i> <i>Consigne : vous envoyez une lettre recommandée à votre voisine</i></p>	<p>10'</p> <p>15'</p> <p>15'</p>
<p>3. Exprimer sa demande</p>		<p><i>1 – <u>Activité en binôme</u></i> <i>Le jeu de rôle de la séance 1 est refait</i></p> <p><i>2 – <u>Activité individuelle</u></i> <i>Mis en situation réelle dans la poste avec un guichetier ou un agent d'accueil partenaire. Si possible enregistrer ou filmer les échanges</i></p>	<p>20'</p> <p>25'</p>

<p><u>Séance 3</u></p> <p>1. Connaître les raisons d'utilisation du recommandé AR</p>		<p><i>Retour sur la venue de l'intervenant de la Poste.</i></p> <p><i>1 - <u>Activité collective à l'oral</u></i> <i>Questions : qu'avez-vous compris ? Reprise de chaque question pour vérifier la compréhension de ce qui a été dit</i></p> <p><i>2 - <u>Activité en sous-groupes</u></i> <i>A partir d'une dizaine de situations proposées, identifier les types d'envoi : trois réponses possibles : lettre simple/ recommandée simple/ recommandée AR</i></p>	<p>35'</p> <p>25'</p>
<p>2. Remplir le bordereau</p>	<p><i>Bordereau Documents administratifs</i></p>	<p><i>1 – <u>Activité individuelle (auto évaluation)</u></i> <i>Consigne : vous choisissez une administration, vous remplissez un bordereau et vous expliquez quelle est la situation et pourquoi vous utilisez le recommandé AR</i></p>	<p>20'</p>
<p>3. Exprimer sa demande</p>	<p><i>Enregistrements</i></p>	<p><i>1 – <u>Activité collective</u></i> <i>Visionner ou écouter les enregistrements → correction collective</i></p> <p><i>2 – <u>Activité en binôme</u></i> <i>QCM sur les différentes manières d'exprimer une demande</i></p>	<p>20'</p> <p>20'</p>