



Commis au courrier et aux services postaux

Affaires, finance et administration

Code CNP : 1511

Sophie Lemieux



Centre **FORA**

Centre franco-ontarien de ressources
en alphabétisation



Commis au courrier et aux services postaux

Affaires, finance et administration

Code CNP : 1511



Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Lemieux, Sophie, 1982-, auteur

Commis au courrier et aux services postaux : affaires, finance et administration, code CNP 1511 / Sophie Lemieux.

(Mode emploi)

ISBN 978-2-89567-125-1 (couverture souple)

1. Postes--Personnel--Orientation professionnelle. I. Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation organisme de publication II. Titre.

HE6241.L46 2016

383'.145

C2015-908019-3

Édition

Centre FORA

C. P. 56 STN MAIN

HANMER ON P3P 1S9

Site Web : www.centrefora.on.ca

Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Page couverture et mise en pages : Annyse Ranger



Le Centre FORA remercie le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

ISBN : 978-2-89567-125-1

© Centre FORA, 2015

Dépôt légal – 3^e trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015, pour la présente édition.



Table des matières

Lexique	<u>5</u>
Quiz	<u>6</u>
Mise en situation	<u>7</u>
Compétences requises	<u>8</u>
Coup d'œil sur le métier	<u>9</u>
Commis au courrier et aux services postaux	<u>10</u>
Service à la clientèle	<u>11</u>
Compétences technologiques	<u>12</u>
Mémoire	<u>13</u>
Documents	<u>14</u>
Tri du courrier	<u>15</u>
Vérification d'adresse	<u>16</u>
Équipement informatisé de tri du courrier	<u>17</u>
Acheminement du courrier	<u>18</u>
Traitement des colis	<u>19</u>
Services d'expédition	<u>20</u>
Gestion et suivi des colis et services de livraison locaux	<u>21</u>
Déménagement	<u>22</u>
Ventes	<u>23</u>
Caisse	<u>24</u>
Conditions de travail	<u>25</u>
Employeurs potentiels	<u>26</u>
Qualifications	<u>27</u>
Autres métiers à explorer	<u>28</u>



Lexique

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 coût 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





Réponds « oui » ou « non » aux énoncés suivants :

- Je suis à l'aise avec les outils informatiques.
- J'ai des compétences en service à la clientèle.
- J'ai des compétences à classer et à organiser des documents.
- Je gère mon temps efficacement.
- Je peux remplir des formulaires avec aisance.
- Je suis habile à faire des calculs.
- Je suis à l'aise d'effectuer une vente et de fermer la caisse.
- Je travaille bien dans un environnement au rythme rapide.

Si tu as répondu « oui » à la majorité de ces questions, ce métier est peut-être pour toi.



Mise en situation



— Salut! Je me nomme Jeanne. J'exerce le métier de commis au courrier et aux services postaux depuis plusieurs années. Je mets en pratique mes compétences en service à la clientèle et mes habiletés organisationnelles.

Suis-moi pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de commis au courrier et aux services postaux.



Compétences requises



- ✓ Attitude positive et courtoisie
- ✓ Compétences en service à la clientèle
- ✓ Lecture et interprétation de documents
- ✓ Bonne force physique
- ✓ Résolution de problèmes
- ✓ Habiletés en informatique
- ✓ Facilité d'adaptation
- ✓ Capacité de travailler en équipe
- ✓ Fiabilité
- ✓ Bon sens de planification
- ✓ Débrouillardise



Coup d'œil sur le métier



Le commis au courrier et aux services postaux est responsable :

- ↳ de tenir à jour des répertoires d'adresses
- ↳ de vendre des produits et des services postaux aux entreprises et à la population
- ↳ de trier et distribuer le courrier
- ↳ de remplir des formulaires
- ↳ de résoudre des problèmes de livraison



Commis au courrier et aux services postaux



Ce métier se divise en trois sous-groupes :

1. Commis des postes
2. Trieurs/trieuses de courrier
3. Commis à la salle du courrier



Service à la clientèle



Le commis doit fournir un service à la clientèle de grande qualité.

Il doit être à l'écoute des clients pour répondre à leurs besoins.

Il doit favoriser un dialogue et entretenir de bonnes relations avec eux.

Le commis aura à servir le public au comptoir pour les ventes et la pesée des colis.



Compétences technologiques



Le commis se sert de plusieurs outils technologiques pour accomplir ses tâches.

Exemples :

- ✓ **téléphone** : répondre aux questions et aux demandes des clients par téléphone
- ✓ **photocopieur** : photocopier des documents ou des factures
- ✓ **télécopieur** : envoyer des factures et des commandes de fournitures de bureau
- ✓ **ordinateur et imprimante** : tenir l'inventaire des fournitures de bureau et des listes d'envoi, mettre à jour la base de données
- ✓ **courrier électronique** : envoyer et recevoir des messages et des documents
- ✓ **équipement de tri** : trier le courrier rapidement de façon mécanique.



Mémoire



La mémoire permet au commis de traiter et de manipuler mentalement des informations.

Il peut retenir des codes postaux, des noms et des lieux.

Le commis peut donc trier le courrier plus efficacement et mieux répondre aux questions des clients.



Documents

Ce métier exige l'utilisation fréquente de documents.

Grilles tarifaires	<ul style="list-style-type: none"> • taux de services d'expédition • prix des timbres et des enveloppes
Dossiers	<ul style="list-style-type: none"> • comptes-clients • factures • contrats
Formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • changements d'adresse • réacheminement ou rétention du courrier • colis perdus ou endommagés • douanes
Listes	<ul style="list-style-type: none"> • envoi • inventaire • codes
Étiquettes	<ul style="list-style-type: none"> • adresse • retour de courrier
Répertoires	<ul style="list-style-type: none"> • adresses • codes postaux • annuaire téléphonique



Tri du courrier



Le trieur de courrier doit avoir une bonne force physique.

Il doit décharger et déplacer des contenants ou des sacs de courrier dans la station de tri. Ce travail se fait manuellement ou avec de l'équipement.

Pendant le tri, il s'assure que le courrier est dans un état convenable pour le traitement. Sinon, il doit l'emballer correctement.



Vérification d'adresse



Le commis vérifie que les colis et les lettres ont des adresses claires et lisibles.

Sinon, il vérifie l'exactitude des adresses dans des répertoires pour expédier le courrier et les colis. Il apporte des corrections au besoin.

Il prépare aussi des listes d'envoi personnalisées pour des entreprises.



Équipement informatisé de tri du courrier



Les machines à trier permettent de trier le courrier plus rapidement.

Elles lisent les adresses sur les articles de courrier et les trient en conséquence.

Un article ouvert, déchiré ou coincé au moment d'être trié causera un blocage de la machine.



Acheminement du courrier



Le trieur est responsable de traiter le courrier entrant et le courrier sortant.

Le courrier entrant est trié selon les routes assignées aux facteurs.

Le courrier sortant est ensuite trié et classé dans les boîtes ou les cases appropriées en fonction du code postal.



Traitement des colis



Le prix pour envoyer du courrier dépend des dimensions et du poids du colis ou de la lettre.

Le commis au courrier et aux services postaux doit peser et mesurer des articles pour déterminer l'affranchissement nécessaire pour la livraison.

S'il reçoit un colis dont l'affranchissement est insuffisant, il ajoute une étiquette sur le colis. Le colis est retourné à l'expéditeur.



Services d'expédition



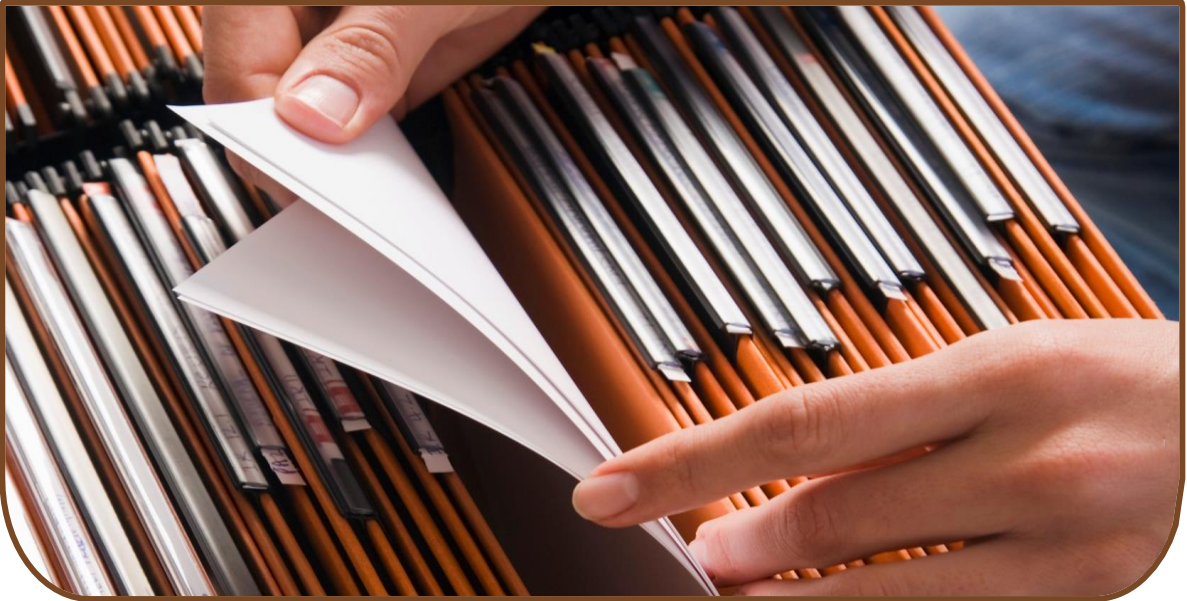
Pour assurer une livraison fiable et rapide, le commis doit connaître les services d'expédition.

Il offre divers services au client pour que son colis soit livré à temps et de façon sécuritaire.

Le client sélectionne la vitesse de livraison voulue à prix variés : le jour suivant, d'ici 2 jours, d'ici 3 à 7 jours, etc.



Gestion et suivi des colis et services de livraison locaux

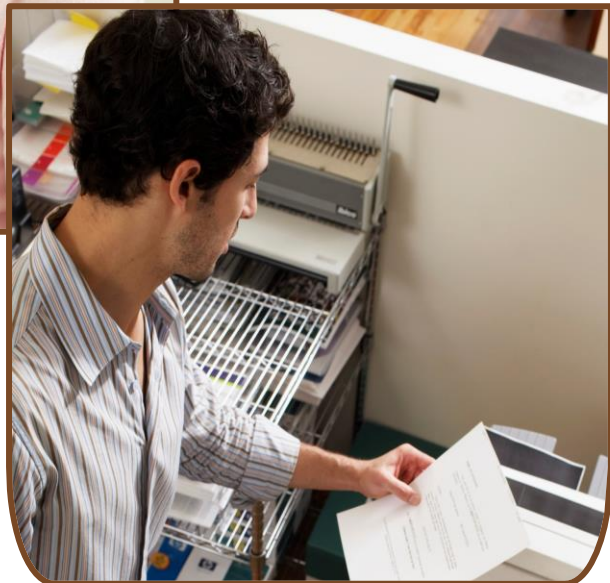


Afin de bien gérer la livraison des colis et des services de livraison, le commis doit :

- tenir des registres
- faire les mises à jour des changements d'adresse
- noter les vols ou les pertes de courrier
- obtenir les signatures pour des livraisons
- acheminer le courrier aux bons endroits
- assurer la sécurité du courrier, des installations de bureaux de poste et de la caisse



Déménagement



Le commis au courrier s'assure d'effectuer les changements d'adresse des individus.

Il offre aux gens la possibilité de payer des frais pour faire réacheminer leur courrier à une autre adresse.

En cas de voyage ou d'absence prolongée, le commis propose le service de retenue du courrier.



Ventes



Le commis au courrier est responsable des ventes et des transactions.

Il vend des timbres, des enveloppes déjà affranchies, des mandats-postes et d'autres produits ou services.

Il calcule le prix des timbres à apposer sur les colis et le courrier selon :

- le poids
- la priorité
- le mode d'envoi



Caisse



Le commis au courrier et aux services postaux suit une formation sur la caisse enregistreuse.

Il doit savoir manipuler l'argent et traiter les paiements par carte de crédit et de débit.

Il est important qu'il puisse confirmer le cout de l'achat, compter l'argent reçu et rendre le bon montant au client.



Conditions de travail



Le commis au courrier peut être tenu de travailler le jour, le soir, la nuit, le samedi et des heures supplémentaires durant le temps des Fêtes.

Ce métier peut exiger d'être debout pour de longues périodes ou de se pencher pour trier le courrier. Il est important de porter de bons souliers.



Employeurs potentiels



Le commis au courrier et aux services postaux travaille dans :

- des bureaux de poste
- des entreprises de traitement de courrier
- des services de courrier interne
- des services de messagerie et d'expédition de colis
- des entreprises des secteurs public et privé

Le commis peut également travailler pour les Forces canadiennes.



Qualifications



L'employeur pourrait exiger un diplôme d'études secondaires ou son équivalent.

Il pourrait aussi exiger des cours ou de l'expérience en administration de bureau.

Une connaissance de la gestion du courrier est un atout.



Autres métiers à explorer



Les savoir-faire et les compétences acquis par la commis peuvent être réinvestis dans d'autres métiers. Par exemple :

- Factrice
- Messagère et distributrice porte-à-porte
- Commis aux achats et au contrôle de l'inventaire
- Superviseure de services postaux et de messageries
- Expéditrice et réceptionnaire
- Caissière
- Magasinière et commis aux pièces
- Commis et assistante dans les bibliothèques
- Employée de soutien de bureau générale



