

FACTEUR

Niveaux de classification : 1.2/1.3

Famille :	Prestation client
Filière :	Service de proximité et de distribution

Etablissement / Entité :	PDC / PPDC
Ligne hiérarchique :	Encadrant courrier

Finalité	Assurer, au sein de son équipe, le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés, dans le but de réaliser les prestations vendues aux clients.		
COMPETENCES CLES	<p>Compétences techniques : Connaissance de la réglementation postale Connaissance des produits distribués et des tarifs, des contrats, de l'offre de prestation Connaissance de la géographie locale et des tournées Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales de la Plate-forme et spécifiques au(x) chantier(s), consignes de sécurité routière et celles des clients, les Techniques gestuelles de manutention.</p> <p>Compétences comportementales : Coopération / entraide Orientation client/Esprit de service Autonomie / Confiance en soi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Taux de fausses directions ○ Chiffre d'affaires ○ Taux de satisfaction clients ○ Mise à jour du SI ○ Taux de raccordement postal sur sa tournée ○ Taux d'accidents responsables 	INDICATEURS DE RESULTATS CLES
Conditions d'exercice	Port et déplacement de charges. Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules.		

Domaines de Responsabilité	Domaines d'activité	Activités
Distribution : Traiter et distribuer l'intégralité des objets qui lui sont confiés conformément aux contrats clients	Assurer les travaux intérieurs	Participe à l'ensemble des travaux intérieurs : assure la manutention à la réception des flux, conduit les produits vers le chantier TI et le massifie avec les autres produits. Assure les travaux intérieurs collectifs et individuels préparatoires à la distribution du courrier et prépare les dépôts relais de sa tournée. Réoriente les fausses directions arrivées sur son chantier et intègre celles en provenance des autres chantiers. Assure les autres traitements liés à la distribution : reconditionnement des objets suite à spoliation, taxes, non conformités...
	Assurer les travaux extérieurs Collecter les BAL	Prend en charge l'ensemble des travaux extérieurs : distribue l'intégralité des flux ménage, CEDEX – entreprises, colis, IP et Presse, les dépôts relais et les remises payantes. Effectue le relevage des BAL dans le respect des HPC, effectue systématiquement le flashage des codes BAL ou le remplissage du part, maintient les séparations. Dépose les instances dans les autres bureaux. Réalise des prestations de proximité services à la distribution et prend en charge les commissions des clients. Assure la distribution en cas d'absence programmée ou exceptionnelle sur tout ou partie de tournées de distribution au sein de l'équipe. S'adapte aux particularités de chaque tournée de distribution pour assurer la continuité de la relation client et la traçabilité de son action.
	Assurer le traitement des objets suivis/signés et sécurisés ; des commissions ; des mandats	Prend en charge de façon contradictoire les objets 3S et des commissions / mandats. Réalise les opérations de traitement de ces objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2 ^{ème} présentation). Transmet les commissions à la cabine ; prépare et réalise ses commissions, sert son carnet et procède à la reddition des comptes.
Relation clients : Contribuer au développement du CA dans le respect des règles de la concurrence	Participer au développement du potentiel client	Participe au développement des services à la distribution : informe le client, répond aux questions des clients. Propose, vend les produits La Poste aux clients et en assure la promotion Informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services
	Veiller au respect des règles du droit de la concurrence	Ne réalise pas de prestations gratuites. Assure un traitement équitable et non discriminatoire des clients.

Domaines de Responsabilité	Domaines d'activité	Activités
Qualité : Améliorer en permanence la qualité de la distribution	Améliorer la Qualité de service envers les clients	Est garant de la qualité de la distribution en assurant un auto contrôle sur les opérations relevant de sa responsabilité. Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration. Informe le Facteur qualité des dysfonctionnements ou des problèmes rencontrés et/ou observés lors de sa tournée
	Participer à l'optimisation de l'organisation	Dès qu'une modification intervient, assure la collecte des éléments géographiques et d'organisation nécessaires à la mise à jour en continu (nouvelles voies, changement d'appellation, évolution du nombre de PDI/PRE, longueur des PDV, particularités du parcours...). Participe aux comptages organisés par l'établissement. Propose des améliorations, des ajustements ou des actualisations de l'organisation pour les tournées au sein de son équipe (DR, signalétique du casier, du chantier).
Sécurité et Environnement : Respecter les règles de sécurité et l'environnement	Appliquer les règles de sécurité	Applique les procédures, les consignes individuelles et collectives de sécurité relatives au poste de travail, à l'Etablissement et chez le client. Porte les EPI. Applique les techniques gestuelles de manutention. Identifie les conditions de travail dangereuses ou dégradées et les problèmes de sécurité, et les signale à sa hiérarchie, soumet des propositions d'amélioration des règles de sécurité.
	Veiller au respect de l'environnement	Effectue les petites réparations sur le vélo rattaché à sa position de travail et réalise les contrôles quotidiens des véhicules 4 et 2 roues selon les procédures en vigueur. A une conduite responsable dans le respect du code de la route et dans un esprit d'économie d'énergie et de développement durable.
Comportement au travail : S'intégrer au fonctionnement de l'équipe	Pratiquer l'entraide	Apporte un appui aux travaux intérieurs sur d'autres tournées dès que nécessaire. Informe le facteur titulaire de la tournée des événements, dysfonctionnements, questions des clients.
		Aide ses collègues de travail sur les autres chantiers, partage son expérience et ses bonnes pratiques.
Référent : Contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe	Contribuer à l'amélioration de l'organisation	Développe des activités d'amélioration continue de l'organisation et de l'équipe : détecte les dysfonctionnements, développe une analyse et formule un diagnostic prend des initiatives appropriées pour les résoudre. Cherche à améliorer en permanence la satisfaction des clients destinataires.
	Assurer les missions de tutorat	Assure des missions de tutorat. Participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et explique ses bonnes pratiques de distribution. Favorise l'échange et le dialogue parmi ses collègues en contribuant à la coopération des membres de l'équipe.

Progression dans l'emploi :

Niveau	Activités & Responsabilités confiées	Classification
Expertise de l'emploi	<u>Référent</u> : contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe.	1.3
Maîtrise de l'emploi	<u>Relation client</u> : contribuer au développement du CA dans le respect des règles de la concurrence.	1.2
	<u>Qualité</u> : améliorer en permanence la qualité de service de la distribution.	
Pratique de l'emploi	<u>Distribution</u> : traiter et distribuer l'intégralité des objets qui lui sont confiés conformément aux contrats et engagements clients.	1.2
	<u>Sécurité et environnement</u> : respecter les règles de sécurité et l'environnement.	
	<u>Comportement au travail</u> : s'intégrer au fonctionnement de l'équipe.	