

FACTEUR D'EQUIPE

Niveaux de classification : 2.1 / 2.2 *

Famille : Prestation client		Etablissement / Entité : PDC	
Filière : Service de proximité et de distribution		Ligne hiérarchique : Encadrant courrier	
FINALITE	- Assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs pour les opérations de distribution et de traitement de l'intégralité des objets confiés à l'équipe dans le but de réaliser la prestation vendue au client - Piloter la TTF et assurer la maintenance de premier niveau - Contribuer au développement des compétences de l'équipe.	Compétences techniques : - la réglementation postale - les produits distribués et les tarifs, les contrats, l'offre de prestation, et les bordereaux à utiliser - le pilotage de la TTF - la géographie locale et les tournées Compétences comportementales - Recherche du résultat et de la performance - Orientation client - Coopération / entraide - Développement des autres	COMPETENCES CLES
DOMAINES DE RESPONSABILITE	Référent Distribution : Assurer le remplacement professionnel et l'appui aux travaux intérieurs Pilotage TTF : Assurer la préparation mécanisée des tournées au niveau de la plate –forme Relation client : Assurer au quotidien la relation avec les clients Qualité : Améliorer en permanence la Qualité de service envers les clients Sécurité et Environnement : Appliquer les règles de sécurité et de respect de l'environnement	- Tx de fausses directions - Débit opérationnel - Tx de rejets - Tx de satisfaction clients - Tx de propositions soumises, mises en œuvre	INDICATEURS DE RESULTATS CLES
Conditions d'exercice : Port et déplacement de charges, Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules Attributaire d'une tournée partageable, non intégrée à la vente ; bénéficie d'une tournée allégée si pilotage de la TTF Participe au remplacement organisé et planifié au sein de l'équipe ; assure des remplacements d'absence inopinée *Peut assurer le pilotage d'une MTP en PPDC et accéder au niveau 2.2			

Emploi : Facteur d'équipe			
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Référent Distribution : Assurer le remplacement professionnel et l'appui aux travaux intérieurs	Assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe	- Assure le remplacement professionnel sur les tournées de distribution de l'équipe dans le cadre de l'organisation du travail en équipe. - Est garant de la qualité de la distribution et de la collecte sur les tournées où il intervient - Informe le facteur attributaire de la tournée des événements particuliers, dysfonctionnements, questions des clients.... - S'adapte aux particularités de chaque tournée de distribution pour assurer la continuité de la relation client et assure les relais nécessaires et la traçabilité de son action.	▪ Maintien des indicateurs qualité sur la tournée prise en charge
	Contribuer à l'ensemble des travaux intérieurs de la distribution	- Contribue à l'ensemble des activités préparatoires à la distribution : - travaux intérieurs individuels et collectifs, - manutention, massification, ventilation et dispersion des produits sur les chantiers - autres traitements liés à la distribution : produits spécifiques, OS (hors cabine) et non conformités - prise en charge des OS (objets tracés et/ou sécurisés)	▪ Taux fausses directions ▪ Taux d'incidents ▪ Taux de prise en charge ▪ Délais de réexpédition ▪ Délai traitement NPAI ▪ Taux d'erreurs
	Garantir la qualité de la distribution sur la tournée partageable	cherche à optimiser la réalisation des opérations sur la tournée dans une optique tant individuelle que d'équipe, pour faciliter la prise en charge de la tournée lorsqu'elle est éclatée assure une traçabilité des spécificités liées à la tournée pour l'ensemble de l'équipe de facteurs cherche à améliorer en permanence la satisfaction des clients destinataires sur la tournée et promeut auprès des clients les nouvelles modalités d'organisation de l'équipe organise les relais nécessaires pour le suivi de la qualité de la distribution et la satisfaction des clients sur la tournée partageable	▪ Respect des HMD et des HPC ▪ Taux de satisfaction client ▪ Taux de remise ▪ Taux de réclamation ▪ Taux de courrier perdu/ endommagé ▪ 100% des BAL collectées ▪ Respect des bulletins itinéraires ▪ Respect des séparations

Emploi : Facteur d'équipe			
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Référent Distribution : (suite)	Participer au développement des services à la distribution	Prend en charge les commissions des clients. Informe le client des services à la distribution et réalise des prestations de proximité services à la distribution Transmet les commissions à la cabine. Prépare ses commissions Réalise ses commissions, sert son carnet et procède à la reddition des comptes.	▪ Taux de satisfaction client ▪ 100% des prestations de services à la distribution rendues ▪ Taux de conformité de la reddition et de la prise en charge (remise contradictoire)
Pilotage TTF : Assurer la préparation mécanisée des tournées au niveau de la plate -forme.	Assurer le pilotage de la machine de tri de la tournée du facteur (TTF)	Pilote la Trieuse de Tournée du Facteur (TTF) en appliquant les consignes et procédures liées à la machine : Intègre au quotidien le fichiers des chronomarkes Injecte les lots de courrier sur la machine dans l'ordre qui a été pré- défini lors de la mise en œuvre de l'organisation, et réalise les passes de tri (3/lot pour un Tri Complet Distribution (TCD). Veille à la fluidité du tri et à la limitation des bourrages machines de part la qualité de préparation et d'injection du courrier. En cas de rejets importants au cours du traitement, réalise une première analyse de ces derniers. Décasse et met à disposition des facteurs le produit séquencé. Suit et analyse à partir de tableaux de bord, la production et la réalisation de la machine Conserve par lot une poignée de rejets, et en fait une analyse approfondie (PDI non intégré dans le SI, voie inconnue ...) Anticipe sur les dysfonctionnements et engage la machine en mode dégradé en cas de dysfonctionnements Réalise de façon journalière ou hebdomadaire la maintenance préventive.	▪ -Débit opérationnel : 10 000 lettres / heure ▪ -Taux de rejets : inférieur à 3 % ▪ -% des autres rejets ▪ -Taux de lecture des chrono-marques : > à 80% ▪ -Tx de panne ▪

Emploi : Facteur d'équipe			
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Pilotage TTF (suite)	Assurer la maintenance de 1 ^{er} niveau et traiter les dysfonctionnements	Conduit les opérations de maintenance de 1er niveau : - Effectue au quotidien les opérations de nettoyage de la machine - Réalise la maintenance curative de premier niveau si nécessaire - Effectue l'ensemble des procédures de vérification de la machine Applique au moment opportun les procédures techniques qui permettent d'assurer un premier diagnostic lors des dysfonctionnements Diagnostic des premiers dysfonctionnements et met en place les procédures techniques Alerte l'encadrant courrier pour solliciter l'intervention des équipes de maintenance lorsque c'est nécessaire Contribue à l'anticipation des dysfonctionnements des machines et le cas échéant fait des propositions et encourage les autres à faire des propositions d'amélioration	▪ Taux de disponibilité de la machine ▪ Nombre d'interventions réussies sans l'intervention d'une tierce personne ▪ Nombre/ typologie des actions mises en oeuvre ▪ Feedback maintenance
Relation client Assurer au quotidien la relation avec les clients	Accueillir, conseiller les clients et prendre en charge les dépôts	Accueille les clients déposants Conseille le client, participe à la fidélisation du client, répond aux réclamations et met en place des actions correctrices Réceptionne les dépôts des clients et les transfère vers l'espace contrôle des dépôts de la PPDC ou de la PIC Vérifie la présence des documents contractuels avec le dépôt, établit un document d'office en cas de manque et le signale à l'encadrant courrier Restitue l'information contractuelle au client après contrôle de son dépôt Détermine la mécanisabilité d'un dépôt Alerte l'encadrant courrier en cas de dépôt non admis En relation avec le gestionnaire de conteneurisation, évalue les besoins en conteneurisation et fournit les clients en fonction du trafic déposé Réalise l'activité guichet : Conseiller, vendre et prendre en caisse. Assure l'encaissement des paiements comptants selon les cas prévus dans les contrats	▪ Réclamations client sur l'accueil ▪ Taux de satisfaction Client ▪ Nombre de dépôt pris en charge ▪ Nombre de dépôts refusés ▪ chiffre d'affaires des ventes guichet ▪ Nombre de contrats et bordereaux conformes aux spécifications ▪ Délai de remise des informations / du bordereau au client ▪ Absence de pénurie ▪ Absence de stocks en excès ▪ Taux d'erreurs dans les opérations de caisse

Emploi : Facteur d'équipe			
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Relation client (suite)	Gérer les dossiers clients	Constitue et gère les dossiers clients (dossiers boîtes postales, dossiers sociétés ...) et est l'interface production avec le client. Gère les dossiers MA des clients de la zone de compétence de l'établissement Gère les dossiers MACT des clients effectuant le dépôt dans l'établissement	100% des dossiers à jour
Qualité : Améliorer en permanence la Qualité de service envers les clients	Proposer des améliorations de l'organisation	Informe le Facteur Qualité des dysfonctionnements ou des problèmes rencontrés et/ou observés lors de sa tournée. Propose des modifications d'organisation de la tournée (dépôts relais, itinéraire ...) Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration.	- Tx de propositions soumises et mises en œuvre - Tx de satisfaction client
	Contrôler et améliorer l'outil de travail et les procédures	Participe au groupe qualité de réduction des dysfonctionnements. Propose des améliorations dans la gestion des dossiers (mise à jour, archivage) Assure un auto-contrôle sur les opérations relevant de sa responsabilité. Met à jour la documentation de travail (bulletin d'itinéraire, carnet de procurations ...) Contribue aux opérations de contrôle interne sur les directives de l'Encadrant Courrier Utilise les outils permettant de faire le suivi de son activité.	- Tx de raccordement postal sur sa tournée - Tx d'accessibilité - Nombre de non conformités relevées et formalisées
	Améliorer la satisfaction des clients pour développer le potentiel client et les prestations de proximité	Sensibilise la clientèle aux services de La Poste et répond à ses questions. Informe sa hiérarchie des potentialités clients. Propose les produits La Poste aux clients et en assure la promotion Fait des propositions pour développer les prestations de proximité	- Nbre de communications réalisées - Nbre de propositions de développement - Taux de satisfaction clients - Port de la tenue et propreté - Progression de CA

Emploi : Facteur d'équipe			
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Qualité : (suite)	Alimenter le SI distribution pour optimiser le fonctionnement de la TTF	Est garant du bon séquençement du courrier en saisissant les données Adresse dans les applications informatiques GEOPOINTS et Editeur de Plan de Tri pour assurer une bonne qualité des référentiels Adapte les plans de tri en fonction de l'évolution de l'organisation ou de la composition des lots TPD- (effectue la mise à jour dans l'éditeur de plans de tri). Saisit au fil de l'eau des informations géographiques, bulletins d'itinéraire conformes à la tournée du facteur Réalise l'Import hebdomadaire des fichiers FPC Tri, rajout des services, particularités locales, création des plans de tri et export vers les machines Réalise l'ensemble des opérations liées au SI pour son entité et les entités de rattachement	▪ --Suivi du rendement opérationnel ▪ -Impact QS ▪ - SI à jour
	Veiller au respect des règles du droit de la concurrence	Veille à ne pas réaliser de prestations gratuites Veille à assurer un traitement équitable et non-discriminatoire des clients	▪ Nombre de plaintes ▪ Nombre d'anomalies
Sécurité et Environnement Appliquer les règles de sécurité et de respect de l'environnement	Appliquer les règles de sécurité et bien utiliser le matériel mis à disposition	Applique les procédures, les consignes individuelles et collectives de sécurité relatives au poste de travail et à l'Etablissement 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 Porte les EPI et respecte en permanence les consignes de sécurité sur les chantiers au sein de la plate forme et chez les clients A une conduite responsable dans le respect du code de la route et dans un esprit d'économie d'énergie et de développement durable Applique les techniques gestuelles de manutention Détecte 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	▪ Tx d'accidents responsable ▪ Tx de verbalisation ▪ Port des tenues ▪ Tx d'immobilisation du 2 roues ▪ Tx de pannes/ défauts/ ▪ Respect du règlement intérieur ▪ EPI portés en permanence ▪ Nombre de propositions émises / retenues

Compétences techniques	Compétences comportementales
<u>Domaine entreprise / Courrier :</u> - l'environnement, le processus de production (amont/ aval) et les attentes clients (internes et externes) - la réglementation postale <u>Domaine industriel et logistique :</u> - l'organisation, la signalétique de la plate-forme, l'implantation des zones - les différents flux et des règles de traitement (gestion par date) <u>Domaine collecte et distribution</u> - la géographie locale et les tournées - les opérations de collecte, traitement et de distribution des objets - les types de matériels utilisés et leur fonctionnement, les caractéristiques mécaniques de la réparation des vélos et les modalités de contrôle des véhicules automobiles - les produits distribués et les tarifs, les contrats, l'offre de prestation, et les bordereaux à utiliser - les applications utilisées (MUSIC, IIPAC, SIO distrinet) - les principes de l'accueil client au guichet et les opérations de caisse et de comptabilité <u>Domaine qualité</u> - les résultats attendus en matière de qualité et les procédures à appliquer. <u>Domaine sécurité</u> - les consignes de sécurité générales de la Plate-forme et spécifiques au(x) chantier(s) - les consignes de sécurité routière et celles des clients - les TGM (techniques gestuelles de manutention)	<u>Famille Action/Réalisation :</u> - Recherche du résultat et de la performance - Orientation client <u>Famille Relations professionnelles :</u> - Coopération / entraide <u>Famille Management :</u> - Développement des autres <u>Famille Efficacité personnelle :</u> - Autonomie / Confiance en soi <u>Famille Compétences cognitives :</u> - Analyse

Habilitations sécurité obligatoires et / ou générales	Habilitations spécifiques à certains postes
Habilitation à la conduite d'un véhicule 2-roues et/ou 4-roues Transport de fonds Habilitation électrique	
Niveau de diplôme souhaité	
BAC	

Progression au sein de l'emploi et de la filière

MODALITES EN PDC

Emploi	Niveau	Activités & Responsabilités confiées			Niveau de maîtrise	Classification	
FACTEUR QUALITÉ	EXPERTISE DE L'EMPLOI	Expertise des processus : coordination des activités / du SI / pilotage de la qualité			Maîtrise de la qualité totale	II.3	
	MAITRISE DE L'EMPLOI	Prise en charge des activités	Contrôle des Dépôts		Maîtrise des règles d'animation et du sous processus Dépôt		II.2
	PRATIQUE DE L'EMPLOI	Traitement de la qualité			Pratique du processus qualité		
FACTEUR D'ÉQUIPE	MAITRISE DE L'EMPLOI	Pilotage TTF	Gestion des dossiers clients	Accueil Guichet	Maîtrise des activités DISTRI, du pilotage TTF, des activités liées au guichet et à l'accueil client	II.1	
	PRATIQUE DE L'EMPLOI	Réfèrent distribution					
FACTEUR	EXPERTISE DE L'EMPLOI	Facteur Réfèrent			Maitrise du niveau de qualité et de ressource	I.3	
	MAITRISE DE L'EMPLOI	Remise entreprise et précoce	Remplacement	Traitement des objets signalés	Maîtrise des activités clés		
	PRATIQUE DE L'EMPLOI	Distribution Ménage - Collecte BAL			Autres traitements	Maîtrise des activités de base en PDC	I.2
		Manutention Massification Ventilation Dispersion	Travaux intérieurs individuels et collectifs				