

	Famille : PRESTATION CLIENT Filière : Service de proximité et de distribution	Etablissement / Entité : Ligne hiérarchique : PDC Encadrant courrier	
FINALITE	- Contribuer aux objectifs de production collectifs et au développement d'une démarche qualité qu'il promeut au sein de l'établissement (amélioration du raccordement postal). - Assurer le remplacement des facteurs de façon occasionnelle et apporter un renfort sur l'activité. - Assurer le développement d'un collectif de travail	Compétences techniques : - la réglementation postale - les produits distribués et les tarifs, les contrats, l'offre de prestation, et les bordereaux à utiliser - les procédures et méthodes de gestion de la qualité - la géographie locale et les tournées Compétences comportementales - Recherche du résultat et de la performance - Orientation client - Coopération / entraide - Développement des autres	COMPETENCES ET CONNAISSANCES CLES
DOMAINES DE RESPONSABILITE	Traitement de la qualité : <i>Améliorer en permanence la qualité de service envers les clients</i> Prise en charge des activités auprès des équipes : <i>Animer les équipes et assurer le remplacement professionnel</i> Expertise des processus : <i>Coordonner les activités distribution ou départ ou collecte ou dépôt, le SI, piloter la qualité</i> Sécurité / Prévention des risques : <i>Appliquer les règles de sécurité et de respect de l'environnement</i>	- Tx fausses directions - Tx d'erreurs détectées - Tx de satisfaction clients - Tx de propositions soumises, mises en œuvre	INDICATEURS DE RESULTATS CLES
Conditions d'exercice :	Consacre 70% de ses activités à la distribution et 30% à la qualité Assure le renfort en fin de semaine ou le remplacement d'absences inopinées au sein de l'équipe.		

Emploi :	Facteur qualité		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Traitement de la qualité : Améliorer en permanence la qualité de service envers les clients	Prendre en compte la qualité dans tous les aspects du fonctionnement de l'équipe de Facteurs	Encourage les facteurs à faire des propositions d'amélioration.	Tx de propositions soumises, mises en œuvre Tx de retards Tx de restes Tx de satisfaction clients Durée de la tournée/productivité postal sur la tournée Tx de raccordement Tx d'accessibilité Tx d'erreurs détectées Tx de propositions soumises, mises en œuvre Tx d'erreurs détectées Tx de satisfaction clients Tx de réclamation client Tx d'erreurs détectées Tx de satisfaction clients Tx de réclamation client
		Propose des formations individuelles pour l'équipe.	
		Pratique et applique la démarche qualité de distribution .	
		Développe une analyse de problèmes et de dysfonctionnements rencontrés .	
		Porte un diagnostic technique distribution	
		Met en oeuvre des actions de traitement des non conformités et des dysfonctionnements.	
		Anime et participe activement aux groupes de résolution de problème ; participe à l'amélioration continue et met en œuvre des solutions proposées	
		Sensibilise l'équipe sur tous les aspects de la qualité et promeut l'auto-contrôle.	
		Suit les indicateurs qualité et communique sur les résultats auprès de l'équipe.	
		Appuie et relaye les actions de communication de la hiérarchie	
	Analyser, gérer et encourager les remontées d'information et de dysfonctionnements des membres de l'équipe de distribution	Analyse les dysfonctionnements et propose des solutions (courrier non distribué, fausses D, signalétique machine, amélioration de l'espace de travail ...)	
		Peut être amené à se rendre chez le client ponctuellement afin de solutionner certains dysfonctionnements	
		Assure la gestion et le suivi de la qualité du raccordement postal et de l'accessibilité au Réseau.	
		Traite les réclamations téléphoniques et propose des solutions d'amélioration.	
		Saisit les informations dans les systèmes d'information et de pilotage	
		Aide à l'organisation des ressources dans tous les contextes (plan de secours...)	
		Anime les ETC en l'absence de l'encadrant courrier.	
	Contrôler et améliorer l'outil de travail et des procédures	Effectue des contrôles de qualité (courrier non distribué : NPAI, réexpédition, billet ; contrat de service ; priorisation des flux ; reste sur QL) et analyse les résultats	
		Contribue à la mesure de la qualité de service de son équipe.	
	Mettre à jour les documents et les connaissances des facteurs	Assure la mise à jour régulière de la documentation écrite de l'équipe (plan de tournée, fichiers clients, carnet de procurations, clients sensibles, concierges). Appuie les actions de communication menées par la hiérarchie	

Emploi :		Facteur qualité	
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Traitement de la qualité : (suite) Améliorer en permanence la qualité de service envers les clients	Développer le potentiel client et les prestations de proximité	Sensibilise la clientèle aux services de La Poste et répond à ses questions. Informe la hiérarchie des potentialités clients. Développe la vente de certains produits (timbres...) Réalise et assure la promotion des prestations de proximité auprès des clients. Sensibilise les agents de l'équipe à l'image de La Poste vis à vis des clients	Nbre de communication réalisées Taux de satisfaction clients Nbre d'informations commerciales Progression de CA Taux de conformité de la reddition et de la prise en charge Port de la tenue et propreté
	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
Prise en charge des activités auprès des équipes Animer les équipes et assurer le renfort nécessaire à la distribution du courrier	Animer les équipes de distribution et participer au développement de leurs compétences dans le domaine de la qualité	Veille à l'appropriation des connaissances de base et des pratiques professionnelles et procède à l'accompagnement des facteurs en difficulté	Tx fausses directions Contrôle de cases Taux de mécanisation Taux de prise en charge Taux d'erreurs Tx satisfaction clients Délais de réexpédition Délais traitement NPAI Respect HMD Respect HPC Taux de remise
		Développe une dynamique positive au sein de l'équipe en fournissant les réponses aux problèmes soulevés et en activant les leviers hiérarchiques le cas échéant	
		Exerce un rôle de conseil parmi les agents dans les réunions ou groupes de travail en promouvant les messages à forts enjeux	
		Identifie et formalise les connaissances et pratiques professionnelles à maîtriser au travers d'outils de tutorat et d'accompagnement	
		Pilote l'apprentissage des connaissances et pratiques professionnelles des nouveaux arrivants sur son périmètre	
	Garantir la permanence de la qualité de service	Assure le remplacement des facteurs de façon occasionnelle et apporte un renfort sur l'activité.	
	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)	

Emploi :	Facteur qualité		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Expertise des processus Coordonner les activités distribution ou départ ou collecte ou dépôt, le SI, piloter la qualité	Coordonner les activités distribution ou collecte ou dépôt	Vérifie que le produit à l'entrée est conforme au contrat de service interne avec la PPDC ou PIC, conforme au process et qualité de préparation attendue.	Tx de propositions soumises, mises en œuvre Tx de retards
		Vérifie que les contrôles entrée et sorties de chantiers garantissant le process sont assurés	
		Diffuse et rappelle le process auprès des agents	
		Prend en charge l'animation des activités de distribution ou collecte dépôt, et toutes celles sur un site distant	
		Diffuse les bonnes pratiques de sûreté et sécurité auprès des agents et remonte les éventuels dysfonctionnement	
		Fait remonter les informations recueillies par les facteurs sur les dysfonctionnements (implantation de dépôts relais, traitement des fausses directions...) à l'encadrant courrier	
		Fait remonter les besoins de l'équipe en matière de matériel	
	Coordonner le SI	S'assure de l'exhaustivité des saisies dans le SI et de la fiabilité des données	100% des données saisies dans les délais
		Pratique l'autocontrôle des données entrées	
		Met en place et effectue le contrôle de la cohérence des données du SI	
		Sensibilise et informe les facteurs sur l'usage et l'optimisation du SI dans les processus	
		Respecte les calendriers du SI	
	Piloter la qualité	Analyse les risques sur l'activité et anticipe les dysfonctionnements et leurs impacts	Tx de propositions soumises, mises en œuvre
		Met en œuvre des actions préventives de dysfonctionnements au niveau de ses pratiques et gestes professionnels, en fonction des aléas rencontrés et de son analyse de risques et fait des propositions d'amélioration des process, des méthodes, de la signalétique sur le chantier	
		Garantit la dynamique qualité de l'équipe et apporte la méthode de la démarche qualité du courrier à l'équipe. Explique le sens de la politique qualité, utilise les méthodes de résolution de problème.	
		Assure une remontée des informations de l'équipe vers la ligne hiérarchique concernant l'activité ou le collectif de travail et favorise l'échange et le dialogue parmi les agents	
		Favorise les relations de coopération au sein de l'équipe et avec les autres équipes	
		Partage le sens de la démarche qualité et forme sur cette démarche les facteurs	

Emploi :	Facteur qualité		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Sécurité / Prévention des risques : Appliquer les règles de sécurité et de respect de l'environnement	Appliquer les règles de sécurité	Contrôle le respect des procédures, des consignes individuelles et collectives de sécurité relatives au poste de travail et à l'Etablissement.	Tx d'accidents responsables Tx de verbalisation Tx d'immobilisation du 2 roues Tx de pannes/ défauts/ Port des tenues
	Contribuer à la gestion du parc de véhicules	Sensibilise les agents à l'utilisation du matériel dans un esprit de développement durable.	
		Assure le suivi des moyens de locomotion attribués à l'équipe.	
		Contrôle le respect des procédures, des consignes de sécurité relatives à l'utilisation des véhicules.	
		Veille à ce que les agents de l'équipe soient habilités à la conduite et portent les tenues	

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 les règles de traitement (gestion par date) <u>Domaine collecte et distribution</u> - la géographie locale et les tournées - les opérations de dépôts, collecte, traitement et de distribution des objets - les types de matériels utilisés et leur fonctionnement (réparation des vélos et 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 procédures et méthodes de gestion de la qualité - 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 - Esprit d'équipe <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 Transport de fonds Habilitation électrique	
Niveau de diplôme souhaité	
Baccalauréat	

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				