

|  |  |   |   |                                      |
|--|--|---|---|--------------------------------------|
| <b>FACTEUR D'ÉQUIPE</b>                                  |  | <b>Niveaux de classification :</b>  |   | <b>2.1 /2.2</b>                      |
| Famille : <b>Prestation client</b>                       |  | Etablissement / Entité :  |   | <b>PDC / PPDC</b>                    |
| Filière : <b>Service de proximité et de distribution</b> |  | Ligne hiérarchique :  |   | <b>Encadrant courrier</b>            |
| <b>Finalité</b>  |  | 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.<br>Contribuer au développement des compétences de l'équipe. |   |                                      |
| <b>COMPETENCES CLES</b>                                  | <b>Compétences techniques :</b><br>Connaissance des produits distribués et des tarifs, des contrats, de l'offre de prestation, et des bordereaux à utiliser<br>Connaissance de la réglementation postale, de la géographie locale et les tournées et des SI embarqués<br>Connaissance de la chaîne logistique de la zone<br>Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taux de fausses directions</li> <li>○ Débit opérationnel</li> <li>○ Taux de rejets</li> <li>○ Taux de satisfaction clients</li> <li>○ Taux de propositions soumises, mises en œuvre</li> </ul> | <b>INDICATEURS DE RESULTATS CLES</b> |
|  | <b>Compétences comportementales :</b><br>Recherche du résultat et de la performance<br>Orientation client/Esprit de service<br>Développement des autres  |   |   |                                      |
| <b>Conditions d'exercice</b>                             |  | Port et déplacement de charges.<br>Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules.  |   |                                      |

| <b>Domaines de Responsabilité</b>  | <b>Domaines d'activité</b>   | <b>Activités</b>   |
|--|--|--|
| <b>Distribution :</b><br>Assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs (traitement et distribution des objets) | Distribuer la totalité du courrier et des objets conformément aux contrats.<br>Collecter les BAL | Contribue aux travaux intérieurs individuels et collectifs, à la manutention, massification, ventilation et dispersion des produits sur les chantiers. Assure le traitement des produits non distribués.<br>Assure le traitement et la prise en charges des produits 3S, commission et mandat de sa tournée.<br>Distribue le courrier ménage et entreprise et collecte les BAL.<br>Prend en charge des tournées dédiées pour assurer les prestations sur des services à valeur ajoutée.  |
|  | Assurer le remplacement professionnel  | Assure le remplacement professionnel sur les tournées de distribution de l'équipe.<br>Informe le facteur titulaire de la tournée des événements, dysfonctionnements, questions des clients....<br>S'adapte aux particularités de chaque tournée de distribution pour assurer la continuité de la relation client.  |
| <b>Distribution :</b><br>Assurer la préparation mécanisée au niveau de la plate-forme  | Assurer le pilotage de la TTF  | Pilote la Trieuse de Tournée du Facteur (TTF) en appliquant les consignes et procédures liées à la machine.<br>Vérifie la descente quotidienne des fichiers des chronomarques, 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.<br>Veille à la fluidité du tri et à la limitation des bourrages machines de part la qualité de préparation et d'injection du courrier.<br>En cas de rejets importants au cours du traitement, réalise une première analyse de ces derniers.<br>Détasse 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. |

| Domaines de Responsabilité   | Domaines d'activité  | Activités   |
|--|--|---|
| <b>Distribution (suite) :</b><br>Assurer la préparation mécanisée des tournées                                     | Assurer les opérations de maintenance de premier niveau                    | 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.<br>Diagnostique les premiers dysfonctionnements et met en place les procédures techniques.<br>Alerte l'encadrant courrier pour solliciter l'intervention des équipes de maintenance lorsque c'est nécessaire.   |
| <b>Relation clients :</b> Traiter les réclamations et développer les prestations de proximité                      | Traiter les réclamations clients ; développer les prestations de proximité | Traite les réclamations en respectant les délais et propose des solutions d'amélioration.<br>Réalise et assure la promotion des produits du courrier et des prestations de proximité auprès des clients.<br>Informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les prestations de proximité.<br>Veille au respect des règles du droit de la concurrence : non réalisation de prestations gratuites, non discrimination des clients.   |
| <b>Qualité :</b><br>Améliorer en permanence la Qualité de Service en proposant des améliorations de l'organisation | Garantir la qualité de la distribution                                     | Est garant de la qualité de la distribution et de la collecte sur les tournées où il intervient. Organise les relais nécessaires pour le suivi de la qualité de la distribution et la satisfaction des clients sur la tournée partageable.<br>Informe le Facteur Qualité des dysfonctionnements ou des problèmes rencontrés lors de ses tournées.<br>Contrôle et améliore l'outil de travail et les procédures : vérifie la mise à jour de la documentation de travail (bulletin d'itinéraire, carnet de procuration) à l'occasion de ces remplacements et assure les contrôles de premier niveau.<br>Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration<br>Participe au groupe qualité de réduction des dysfonctionnements. |
|  | Proposer des améliorations de l'organisation                               | Participe à la collecte des informations (données géographique et d'organisation) et fiabilise celles collectées par les facteurs pour mise à jour des bordereaux de Collecte et des bulletins d'itinéraire.<br>Participe aux comptages organisés dans l'établissement<br>Propose des modifications d'organisation de la tournée.   |
| <b>Sécurité et Environnement</b><br>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.<br>Porte les EPI.<br>Applique les techniques gestuelles de manutention.<br>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.  |
|  | Respecter 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.<br>A une conduite responsable dans le respect du code de la route et dans un esprit d'économie d'énergie et de développement durable.  |

#### Progression dans l'emploi :

| Niveau                       | Activités & Responsabilités confiées   | Classification |
|------------------------------|--|----------------|
| <b>Expertise de l'emploi</b> | <b>QUALITE :</b> améliorer en permanence la qualité de service en proposant des améliorations de l'organisation.   | <b>2.2</b>     |
| <b>Maîtrise de l'emploi</b>  | <b>Distribution :</b> assurer la préparation mécanisée des tournées au niveau de la plate-forme. <b>Relations Clients :</b> traiter les réclamations clients et développer les prestations de proximité.                     | <b>2.1</b>     |
| <b>Pratique de l'emploi</b>  | <b>Distribution :</b> assurer le remplacement professionnel au sein de l'équipe de facteurs (traitement et distribution des objets). <b>Sécurité et environnement :</b> respecter les règles de sécurité et l'environnement. | <b>2.1</b>     |