

FACTEUR QUALITE (H/F)



Famille Métier

Production, operations et prestations clients

Filière Métier

Collecte service de proximité et distribution

RÉPARTITION DES EFFECTIFS



Services-
Courier-Colis

EFFECTIF DU MÉTIER

+ de 1 000 

RAISON D'ÊTRE

Assurer l'animation d'une équipe de facteurs ainsi que la distribution du courrier et des objets / prestations confiés, en veillant à la qualité du processus de manière à garantir la satisfaction client.

MISSIONS

RÉALISER LES PRESTATIONS ET LA DISTRIBUTION DU COURRIER ET DES OBJETS

- Réaliser les activités préparatoires à la distribution (tri, dispersion des produits, etc.)
- Effectuer les opérations de distribution du courrier et des objets et collecter les boîtes aux lettres
- Assurer le traitement des objets non distribués et des objets suivis, signés et sécurisés

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

- Analyser et saisir dans le SI les informations collectées par son équipe
- Contrôler la qualité de traitement des produits entrants et sortants (contrôle interne, etc.)
- Etudier les dysfonctionnements constatés et rechercher des solutions avec son équipe
- Contrôler le respect des procédures et des consignes individuelles et collectives de sécurité

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENTÈLE

- Assurer la promotion des produits du courrier et des prestations de proximité auprès des clients
- Veiller à la réalisation des engagements clients par son équipe
- Traiter les réclamations clients en respectant les délais et en proposant des solutions pertinentes et adaptées

ANIMER UNE ÉQUIPE

- Mettre en place les décisions d'organisation et optimiser le planning du service
- Assurer le suivi des résultats en effectuant l'alimentation des tableaux de bord
- Relayer auprès de son équipe les actions de communication de sa hiérarchie

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

LIEU DE TRAVAIL

Plateformes de Préparation et de Distribution
du Courrier (PPDC)

Plateformes de Distribution du Courrier
(PDC)

CONTRAINTES SPÉCIFIQUES

Port et déplacement de charges

ÉVOLUTIONS POSSIBLES



Banque Postale



Services-Courrier-Colis



Reseau La Poste



Groupe-Siege



Numerique

FACTEUR QUALITE (H/F)



AU SEIN
DU MÉTIER

- FACTEUR QUALITE II.2
- FACTEUR QUALITE II.3
- ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.2
- ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3
- ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1

COEUR DE MÉTIER



FACTEUR D EQUIPE (H/F)



AGENT COURRIER (H/F)

PROXIMITÉ DE COMPÉTENCES



PILOTE DE PRODUCTION
TRAITEMENT (H/F)



PILOTE DE PRODUCTION COLLECTE
DISTRIBUTION (H/F)

NOUVELLE ORIENTATION



CHARGE DE CLIENTELE BANCAIRE
(H/F)



CHARGE DE CLIENTELE A PRIORITE
BANCAIRE (H/F)



CONSEILLER RELATION CLIENTS
(H/F)



CHARGE DE LA QUALITE (H/F)



ANIMATEUR QUALITE (H/F)

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Externes

- Evolution des volumes de courrier / dématérialisation des échanges
- Nouvelles attentes et exigences du client

Internes

- Développement de nouveaux services au client
- Evolution d'une approche produits vers une approche services

PRÉREQUIS

Permis B

LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS

