

Famille : Prestation client Filière : Service de proximité et de distribution		Etablissement / Entité : PDC / PPDC Ligne hiérarchique : Encadrant courrier	
FINALITE	Assurer le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés, collecter les BAL dans le but de réaliser la prestation vendue au client au sein de son équipe de distribution.		COMPETENCES CLES
	<p>Compétences techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Connaître la réglementation postale ③ Connaître les produits distribués et les tarifs, des contrats, de l'offre de prestation, et des bordereaux à utiliser ③ Connaître la géographie locale et les tournées <p>Compétences comportementales</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Accompagnement des évolutions de La Poste ③ Coopération / entraide ③ Orientation client 		
DOMAINES DE RESPONSABILITE	<ul style="list-style-type: none"> + Distribution : Distribuer la totalité du courrier et des objets de manière conforme au contrat, collecter les BAL et assurer le traitement du courrier non distribué + Relation client : Assurer le traitement des objets signalés et/ou tracés + 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 + Comportement au travail : s'intégrer au fonctionnement de l'équipe de travail et participer à l'intégration de ses collègues. + Référent : Contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe 		INDICATEURS DE RESULTATS CLES
	<ul style="list-style-type: none"> + Taux de fausses directions aux TIC (TG) + Taux de satisfaction clients + Taux de raccordement postal sur sa tournée + Taux d'accidents responsables + Niveau d'entraide + Nombre de fiches qualité 		
Conditions d'exercice :		Port et déplacement de charges ; Activité en environnement extérieur, conduite de véhicules Titulaire d'une tournée intégrée à la vente des quartiers, et qui est augmentée d'une partie de la tournée partageable les jours faibles S'il n'est pas titulaire, assure des remplacements au sein de l'équipe.	

Emploi :	Facteur		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Distribution : Distribuer la totalité du courrier et des objets de manière conforme au contrat, collecter les BAL et assurer le traitement du courrier non distribué	Préparer la distribution du courrier et des objets de manière conforme au contrat	Assure la manutention : réception des flux, ouverture des contenants, ventilation des bacs et caissettes, boulisterie (transfert d'un chantier à un autre), stockage (structures, bacs, caissettes), préparation du matériel	Taux fausses directions Taux d'incidents Taux de prise en charge Délais de réexpédition Délai traitement PND
		Alimente le chantier TI et le massifié avec les autres produits	
		Assure les travaux intérieurs collectifs et individuels préparatoires à la distribution du courrier (flux ménage, cedex et colis)	
		Prépare les dépôts relais de sa tournée.	
		Réoriente les fausses directions arrivées sur son chantier et intègre les fausses directions en provenance des autres chantiers	
		Assure les autres traitements liés à la distribution : reconditionnement des objets suite à spoliation, taxes, non conformités (dont rebuts et retour à l'envoyeur)...	
		Procède aux opérations de prise en charge des OS (objets tracés et/ou sécurisés) et des commissions.	
	Distribuer le courrier ménage et entreprise et collecter les BAL	Gère l'approvisionnement des dépôts relais	Respect des HMD et des HPC Taux de remise Taux de réclamation 100% des BAL collectées Respect des bulletins itinéraires Respect des séparations
		Distribue : - l'intégralité des flux ménage, CEDEX – entreprises, colis, PNA et Presse les dépôts relais - les remises précoces	
		Effectue le relevage des Boites aux Lettres 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	
		Vérifie la cohérence entre la prise en charge et la distribution des objets spéciaux	
		Fait remonter les dysfonctionnements et informations clients et recueille les informations en vue d'établir une réclamation client	

Emploi :	Facteur		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
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)
	Assurer la distribution sur plusieurs quartiers	Assure la distribution en cas d'absence programmée ou exceptionnelle sur tout ou partie de tournées de distribution au sein de l'équipe. Est garant dans ce cadre de la qualité de la distribution Apporte un appui aux travaux intérieurs sur d'autres tournées dès que nécessaire Informe le facteur attributaire de la tournée des évènements 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
Relation client Assurer le traitement des objets signalés et/ou tracés	Assurer le traitement des objets signalés et/ou tracés	Prend en charge de façon contradictoire les objets tracés et sécurisés. Réalise les opérations de traitement des OS/VD/Chronopost en veillant au respect des procédures (tri, flashage) Edite les bordereaux de remise des objets tracés Prépare les commissions par tournée Remet contradictoirement les objets tracés et les commissions à chaque facteur Effectue les opérations de rentrée des facteurs et prépare les mises en instance des objets pour le Grand Public. Transfère au Grand Public les commissions à réaliser pour les clients	Taux de prise en charge Trafic passé Taux d'erreur Taux produits flashés
	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, vend les produits La Poste aux clients et en assure la promotion Fait des propositions pour développer les prestations de proximité	Nbre d'informations réalisées Taux de satisfaction clients Progression de CA

Emploi :	Facteur		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
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 ...) Analyse le courrier mal adressé et propose des actions d'amélioration.	Taux de propositions soumises et mises en œuvre
	Contrôler et améliorer l'outil de travail et les procédures	Participe au groupe qualité de réduction des dysfonctionnements. Propose des améliorations ou des actualisations (ex : la signalétique du casier, du chantier ...) Assure un auto-contrôle sur les opérations relevant de sa responsabilité. Met à jour la documentation de travail (bulletin itinéraire, carnet procuration, ...) Contribue aux opérations de contrôle interne sur les directives de l'Encadrant Courrier Utilise les outils permettant de faire le suivi de son activité.	Taux de raccordement postal sur sa tournée Taux d'accessibilité Nombre de non conformités relevées et formalisées
	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 d'anomalies prestations

Emploi :		Facteur	
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
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	Taux d'accidents responsable Taux de verbalisation Port EPI Respect du règlement intérieur Nombre de propositions émises / retenues
		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	
Comportement au travail s'intégrer au fonctionnement de l'équipe de travail et participer à l'intégration de ses collègues.	s'intégrer au fonctionnement de l'équipe de travail et participer à l'intégration de ses collègues.	Aide ses collègues de travail sur les autres chantiers, partage son expérience et ses bonnes pratiques Transmet les informations nécessaires au bon travail en équipe	Niveau d'entraide Participation aux groupes de travail et aux réunions d'information Présentéisme
		Participe aux groupes de travail / résolution de problème	
		Prend connaissance de l'information mise à disposition par sa hiérarchie	

Emploi :	Facteur		
Domaines de Responsabilité / Résultats attendus	Domaine d'activité	Activités	Indicateurs de Résultat
Référent : Contribuer à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'équipe	Garantir la maîtrise des activités confiées	cherche à optimiser la réalisation de ses activités (distribution, remplacement, remise entreprise, ou traitement des OS) dans une optique tant individuelle que d'équipe développe des activités d'amélioration de l'organisation et de l'équipe de travail à laquelle il appartient prend des initiatives appropriées pour résoudre les dysfonctionnements. assure un autocontrôle systématique sur les opérations relevant de sa responsabilité. cherche à améliorer en permanence la satisfaction des clients destinataires	Nombre de fiches de non-conformité
	Développer au sein de l'équipe un rôle moteur dans l'amélioration continue et dans les relations de travail	Détecte les dysfonctionnements, développe une analyse et formule un diagnostic 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 Favorise l'échange et le dialogue parmi ses collègues contribue à la coopération des membres de l'équipe joue un rôle actif dans l'ensemble des activités liées à l'amélioration continue participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe	Nombre de missions de tutorat Niveau de maîtrise des activités des nouveaux arrivants
	Transmettre les gestes professionnels	Assure des missions de tutorat Transmet les composantes de l'activité (processus, sécurité, qualité de distribution, ...) et les gestes professionnels de base Contribue à la doublure en termes de connaissances et explique ses bonnes pratiques de distribution	

Compétences techniques	Compétences comportementales
<p><u>Domaine entreprise / Courrier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ l'environnement, le processus de production (amont/ aval) et les attentes clients (internes et externes) ③ la réglementation postale <p><u>Domaine industriel et logistique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ l'organisation, la signalétique de la plate-forme, l'implantation des zones ③ les différents flux et des règles de traitement (gestion par date) <p><u>Domaine distribution</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ la géographie locale et les tournées ③ les opérations de collecte, traitement et de distribution des objets ③ les types de matériels utilisés et leur fonctionnement, les caractéristiques mécaniques de la réparation des vélos et les modalités de contrôle des véhicules automobiles ③ les produits distribués et les tarifs, les contrats, l'offre de prestation, et les bordereaux à utiliser ③ les applications utilisées (MUSIC, IIPAC, SIO distriNET) <p><u>Domaine qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ les résultats attendus en matière de qualité et les procédures à appliquer. <p><u>Domaine sécurité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ les consignes de sécurité générales de la Plate-forme et spécifiques au(x) chantier(s) ③ les consignes de sécurité routière et celles des clients ③ les TGM (techniques gestuelles de manutention) 	<p><u>Famille Action/Réalisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Accompagnement des évolutions de La Poste ③ Orientation client <p><u>Famille Relations professionnelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Coopération / entraide <p><u>Famille Management :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Développement des autres <p><u>Famille Efficacité personnelle :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ③ Autonomie / Confiance en soi

Habitations sécurité obligatoires et/ou générales	Habitations spécifiques à certains postes
Habilitation à la conduite d'un véhicule 2-roues moteur et/ou 4-roues Transport de fonds	
Niveau de diplôme souhaité	
CAP TAD (Tri Acheminement Distribution)	

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			Maîtrise 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				