

# FACTEUR I.2-15059

MÉTIER FACTEUR

034

## Rubriques de la fiche :

RAISON D'ÊTRE	👁
MISSIONS	👁
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	👁
PRÉ-REQUIS	👁
COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES	👁
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TR...	👁
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CO...	👁



LE GROUPE LA POSTE

### RAISON D'ÊTRE

X

Actrice /Acteur clé de la relation client et du développement des services, la factrice / le facteur assure le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés et réalise les prestations et services de niveau 1 à 3.  
Elle / il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe/responsable opérationnel.

### MISSIONS

X

#### Distribution/Services

- Participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2ème présentation ...).
- Assure la distribution et la réalisation des services de niveau 1 à 3 conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels.
- S'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Elle / il consigne la réalisation des objets/services dans FACTEO conformément au standard de travail.
- Garantit le recyclage immédiat des fausses directions qui lui sont imputées, et respecte le process REFLEX de restitution de l'information à l'expéditeur en indiquant précisément le motif du retour.
- Connait et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services en cas de panne de FACTEO.

#### Relation client

La Factrice/Le Facteur est incité(e) et valorisé(e) dans son rôle d'Ambassadrice (eur) des offres et des services de la BSCC, quand :  
Elle/il est dans son rôle de distributrice (teur) et :

- détecte les nouvelles opportunités clients (professionnels ou particuliers).
- propose à la vente des offres et produits simples (professionnels ou particuliers).
- réalise, à la demande des clients, des commissions via le carnet de commissions

#### Elle/il est apporteur d'affaires

Elle/il est dans son rôle d'actrice (teur) de la relation client et :

- informe les clients des nouvelles offres ou services répondant à leurs besoins
- relaie les informations commerciales (tarifs, actualités...)
- contribue à l'adhésion des clients particuliers et professionnels au Compte Client Unique

Elle/il met en œuvre les attitudes de service et s'identifie auprès de ses clients comme une actrice/ un acteur incontournable.

Elle/il adopte une posture d'écoute client favorisant un lien indispensable pour délivrer une expérience client marquante et différenciante (créer l'enchantement chez le client, créer un effet waouh !)

Elle/il véhicule une image positive du groupe La Poste (respect du code vestimentaire, de la propreté des matériels/MOLOC...).

Excellence opérationnelle /Amélioration continue

- Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.
- Respecte les standards au poste.
- Participe à la mise à jour des référentiels en assurant la collecte d'éléments géographiques et d'organisation (nouvelles voies, changement d'appellation, caractéristiques des PDI/PRE, longueur des portions de voies (PDV), particularités du parcours...).
- Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation

Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

#### Santé Sécurité au Travail

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

X

Activité en environnement extérieur  
Port de charges

### PRÉ-REQUIS

X

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

X

## . COMPORTEMENTALES .

Niveau  
cible**Adaptabilité**

Initiale

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.

**Analyse et discernement**

Initiale

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.

**Respect des valeurs et de l'image de La Poste vis-à-vis des clients**

Opérationnelle

Adopter une attitude facilitant la relation client : politesse, sourire, amabilité, ouverture aux autres, communiquant,...

Respecter la confidentialité et les valeurs de La Poste / La Banque Postale

Etre identifiable : port de la tenue ou d'un signe distinctif

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

## . COMPORTEMENTALES SOCLES .

Niveau  
cible**Coopération et ouverture**

Initiale

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes.

Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats.

Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision.

Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.

**Culture RSE**

Opérationnelle

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Orientation client**

Opérationnelle

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Orientation résultats**

Initiale

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE.

Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.

## COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES

X

## . DIGITAL ET DATA .

Niveau  
cible**Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

Opérationnelle

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.).

Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

## . RISQUES ET CONFORMITÉ .

Niveau  
cible**Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité**

Opérationnelle

Appliquer, transmettre ou faire respecter les signes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

## COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES COEUR DE MÉTIER

X

## . CSPD .

Niveau  
cible**Connaissance de la géographie locale**

Opérationnelle

- Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Factéo et applications associées...

- Etre capable de s'organiser dans sa tournée
- Connaître et comprendre les points de sécurité de sa tournée

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Opérationnelle

- Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des moloc...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation, ...) et partager les irritants SST en brief et en débrief.

- Appliquer les standards métier et notamment les process de distribution, de collecte et de réalisation des services
- Maitriser l'outil Facteo
- Garantir la conformité de la reddition des comptes
- Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow
- Maitriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

Opérationnelle

- Connaître les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire
- Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits
- Respecter les horaires contractuels des prestations de services

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Satisfaction client opérationnelle**

Opérationnelle

Connaître ses clients et être capable de s'adapter aux besoins des clients de sa tournée / périmètre

Mettre en place une relation de confiance durable avec les clients de sa tournée / périmètre

Personnaliser sa relation avec ses clients : empreinte relationnelle,...

Respecter les gestes métiers en Travaux Intérieurs et en Travaux Extérieurs pour satisfaire le client : « faire bien du premier coup » en conformité avec les process et les standards (flashage, REEX, collecte, distribution des Objets Suivis,...)

Partager les irritants et les réclamations clients en brief et en débrief de tournée et contribuer à la résolution des problèmes (boude courte, brief en escalade,...)

**Niveau de maîtrise cible : Opérationnelle**

Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.

**Ventes/Apports client des Facteurs**

Initiale

Détecter les besoins courrier, colis, Imprimés Publicitaires et nouveaux services du client et les faire remonter

Proposer des produits et services adaptés aux clients de sa tournée sur la base de la connaissance de son client

Réaliser des ventes de produits : carnets de timbres, Prêts à Poster (PAP), Prêts à expédier (PAE),...

Connaître le système de commissionnement des facteurs

Réaliser des apports clients (Veiller sur mes parents - VSMP), lettre T,...) et mettre en relation les clients avec les bons interlocuteurs

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.

**. SYSTÈME D'EXCELLENCE .**

**Niveau cible**

**Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client**

Initiale

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs.

Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages.

Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

**Niveau de maîtrise cible : Initiale**

Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.