

Fonction

AGENT COURRIER I.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISES ET SUPPORT A LA PRODUCTION I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISES ET SUPPORT A LA PRODUCTION II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISES ET SUPPORT A LA PRODUCTION II.2 \(H/F\)](#)
- [AGENT COURRIER I.2 \(H/F\)](#)
- [AGENT COURRIER I.3 \(H/F\)](#)
- [AGENT COURRIER II.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation et de conquête de nouveaux marchés, l'agent courrier assure la préparation, la collecte et/ou la concentration des flux services courrier colis conformément aux process définis, dans l'objectif de respecter les engagements clients en termes de délais (respect des horaires de coupures) de qualité et d'intégrité des produits.

Elle / il véhicule une image positive de la Poste et de la qualité des services auprès des clients internes et externes.

Polyvalent dans sa fonction elle/il réalise plusieurs activités.

Missions

Travaux Intérieurs

En qualité d'agent courrier, elle/il réalise les activités suivantes :

Gestion des flux :

Chargement/ déchargement des camions en respectant les procédures (notamment de sécurisation de Flashage/ traçabilité),

- Alimentation des points de stockage ou des chantiers
- Gestion de la conteneurisation des matériels et de la signalétique : rangement, inventaire des matériels, commandes, ...

Préparation et traitement d'objets sur un chantier :

tri, mise en baks ou en caissettes,

étiquetage des contenants, flashage des produits,

préparation des tournées, traitement des réexpéditions/ REFLEX, ...

reconditionnements suite à spoliation, ...

Préparation des envois

Remise d'instances aux boîtes postales

Utilisation et alimentation des applications SI relevant de son activité

Préparation et traitement des objets en Cabine :

idem objets courants,

éditions de bordereaux, de documents pour certains objets (AR, AVP, ...).

planification des services

Préparation des commissions des facteurs

Selon l'organisation :

Participation à la gestion de stock et préparation d'objets à destination d'une cible particulière (Log'issimo, ...)

Réalisation des activités de production Traitement

Activités de services spécifiques sous contrat : affranchissement et/ou préparation d'objets à l'envoi

Travaux Extérieurs

En fonction des organisations, l'agent courrier réalise les activités suivantes y compris l'alimentation du SI :

Livraison des sacoches sur les îlots,

Alimentation des Pick-Up et Points Relais,

Collecte ou remise de courrier/colis aux entreprises

Livraisons sous contrat de produits spécifiques (plateaux repas, ...)

Relevage des BAL, Bureaux de Poste et Carrés Pros, ...

Renfort à la distribution

Distribution des IP

Excellence opérationnelle/Amélioration continue

Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe

Respecte les standards au poste afin de garantir les engagements clients

Procède à l'auto-contrôle sur l'ensemble de ses activités

Remonte les dysfonctionnements auprès de son encadrant.

Propose, dans le cadre des démarches d'amélioration continue, des idées d'amélioration, participe aux groupes de travail, met en œuvre les idées et/ou les actions retenues.

Santé Sécurité au Travail

Applique au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité.

Porte les EPI et respecte en permanence les consignes de sécurité sur les chantiers au sein de la plateforme.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à

court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Adaptabilité

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.

Analyse et discernement

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.

Comportementales Socles

Orientation client

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.

Coopération et ouverture

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.

Orientation résultats

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.

Culture RSE

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)

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- 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

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

- 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 - Maîtriser 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 - Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

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.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Risques et Conformité

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes 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.

Système d'excellence

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

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

Prérequis

Conduite de véhicule : Permis B

Environnement de travail

Etablissement Opérationnel PPDC, PDC, PPDCMF, PIC, PFC, ACP

Activités extérieures

Port de charges

Relations internes/externes

Internes

Responsable Opérationnel

Responsable d'Equipe

Facteurs, Agents Courrier/Traitement

Branche GPN

Chef d'Agence Log'issimo

Externes

Clients

Partenaires (filiales, ...)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau

Effectif de la fonction

