

## Fonction

### FACTEUR GUICHETIER II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [FACTEUR GUICHETIER II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.3 \(H/F\)](#)
- [DISTRIBUTEUR I.2 \(H/F\)](#)
- [DISTRIBUTEUR CONFIRME I.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

La/le Factrice/Facteur guichetier assure le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés et réalise les prestations dues aux clients (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.

Elle/Il est le 1er interlocuteur de tous les clients du secteur dans le cadre d'une relation omnicanale multi activités. Elle/Il accueille tous les clients, conseille et vend tous les produits et service de son périmètre de commercialisation et accompagne les clients vers les usages numériques. C'est un acteur majeur dans la mise en œuvre de 2 des défis stratégiques que sont l'expérience client remarquable et la performance commerciale.

## Missions

### Distribution/Services

“ Participer efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réaliser les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2ème présentation ..).

“ Assurer la distribution et la réalisation des services de niveau 1 à 3 conformément à la Promesse Client et contribuer à la mise à jour des référentiels.

“ S'assurer de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôler les procurations. Elle / il consigne la réalisation des objets/services dans FACTEO.

Garantir le recyclage immédiat des fausses directions qui lui sont imputées, et respecter le process REFLEX de restitution de l'information à l'expéditeur en indiquant le motif du retour

### Guichet

### **Maîtriser la relation omnicanale et les usages numériques**

“ Assurer de manière proactive, en face à face et à distance, l'accueil, l'identification et la prise en charge différenciée de tous les clients particuliers et professionnels du secteur, y compris pour le SAV, selon les besoins identifiés des clients

“ Promouvoir les offres numériques du Groupe La Poste et les parcours omnicanaux

“ Accompagner les clients dans l'utilisation des automates et des applications digitales et développer leur autonomie,

“ Dans les bureaux de poste concernés, maîtriser les activités standard FRANCE SERVICE

**Découvrir les besoins, conseiller et commercialiser les offres standard postales, LPM et bancaire de son périmètre en face à face ou à distance en respectant les procédures et la conformité liée à l'opération, en assurant l'exhaustivité de la connaissance client et en effectuant des apports multi-métiers**

“ Réaliser les opérations transactionnelles bancaires (dépôt, retrait, virement) et la gestion des comptes au quotidien (carte, chèque, découvert, prélèvement, procuration, chèque et opposition, ...) et commercialiser les produits bancaires de son périmètre (épargne ordinaire, versement programmé, MFB ...)

“ Effectuer le dépôt et les remises d'instance courrier colis

“ Proposer et vendre les solutions d'affranchissement de l'ensemble de la gamme courrier colis du Groupe, les offres de diversification et relais de croissance et toute la gamme de produits et services LPM

**Prendre en charge les activités standards de back-office**

“ Effectuer la maintenance de 1er niveau et le chargement des automates et s'assurer qu'ils sont opérationnels

“ Assurer la maintenance logistique de l'espace commercial : réaliser une gestion optimisée des stocks de produits et effectuer les commandes, effectuer le réassort, assurer la netteté des espaces et le bon fonctionnement des meubles dépôt

“ Prendre en charge les procédures liées à l'ouverture et à la fermeture du bureau

**Excellence opérationnelle**

“ Participer au brief/débrief, à l'ETC de l'équipe et aux groupes de résolution de problème. En cas de panne de FACTEO, elle / il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

“ Respecter les standards au poste.

“ Participer 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...).

“ Veiller à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation

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

**Qualité et satisfaction client**

“ Véhiculer une image positive du groupe La Poste en respectant les attitudes de service et les standards au poste.

“ Veiller à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Elle / il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.

“ Développer des activités d'amélioration continue de l'organisation et de l'équipe en assurant la collecte des éléments géographiques et d'organisation nécessaires à la mise à jour en continu (nouvelles voies, changement d'appellation, évolution du nombre de PDI/PRE, longueur des PDV, particularités du parcours...). Mettre à jour les documents liés à la tournée.

**Santé Sécurité au Travail**

“ Appliquer les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

“ Contribuer à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité. Elle / il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

## Compétences

### Banque de détail

#### Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Epargne

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## COMPORTEMENTALES

#### 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.

#### 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.

## 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.

## Relation Client

### Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

### Développement de l'autonomie du client

Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples. Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.

## Risques et Conformité

### Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

### 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.

## Vente

### Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

## Environnement de travail

“ Activité en environnement extérieur

“ Conduite de véhicule : Permis B

## Relations internes/externes

• **Facteurs**

• **Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)**

• **Clients**

**Responsable Opérationnel /Responsable d'équipe (Managers)**

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Bgpn reseau
- □  
Groupe - siege

### Effectif de la fonction

De 1000 à 9999