Fonction
OPERATEUR COLIS EXPERT II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- OPERATEUR COLIS EN ACP I.2 (H/F)
- OPERATEUR COLIS CONFIRME I.3 (H/F)
- OPERATEUR COLIS EXPERT II.1 (H/F)
- OPERATEUR COLIS EXPERT II.2 (H/F)

Raisons d'être

Acteur clé de la relation client, l'opérateur Colis assure la distribution des Colis qui lui sont confiés.

Il peut être amené à réaliser la livraison sur 2 à 3 secteurs. Il réalise des activités de back office.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie à l'Opérateur Colis Expert II.2 et au Responsable d'Equipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas de caractère limitatif.

Missions

Livraison / Back office

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 ...).

Travaux intérieurs : traite l'ensemble des colis et effectue les recherches nécessaires pour une bonne réalisation du service de livraison

Assure la livraison conformément à la Promesse Client.

S'assure de remettre les colis avec signature ou QR code ou code

S'assure de la livraison des colis selon le mode livraison choisi par le client : domicile, hors domicile (relais, consignes, partenaires), entreprises, gardiens... et/ou de la collecte des colis en bal ou en relais ou en consignes. Gestion de reroutage hors domicile . Recherche des adresses incomplètes, traitement des consignes de livraison

Garantit le recyclage immédiat des fausses directions qui lui sont imputées, et respecte le process retour 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 (en mode dégradé) en cas de panne de l'application SURF NG.

S'assure de la collecte des CRBT, taxes, droits de douanes pour alimenter et assurer l'exhaustivité des informations dans Espace Co

Activités back office :

Il réalise les contrôles au retour des tournées des Opérateurs Colis,

Il saisit les taxes et CRBT dans l'application FTLIV

Il est garant des réponses apportés aux RCL des Opérateurs Colis en s'assurant de leur pertinence

Il réalise des analyses quantitatives de la performance (colis ko, sans trace, rdt, P/V, emport, appel livreur)

Contribue à l'équilibre des tournées et à la répartition des emports

Relation client

L'Opérateur Colis est incité et valorisé dans son rôle d'Ambassadeur des offres et des services de la BSCC, quand il :

- respecte les bons gestes : un bon évènement au bon moment et au bon endroit.
- contribue aux réponses aux réclamations basiques et alimente score
- contribue à remonter les informations sur les points de livraison et participe à la mise à jour du carnet de livraison.
- réalise systématiquement l'appel livreur en cas de difficulté de livraison
- réalise une 2ème présentation en cas d'échec ou d'absence à la 1ère présentation ou en l'absence de choix alternatif.
- respecte les choix clients interactifs (créneau de livraison, représentation en un autre lieu ou à une autre date).

Il met en œuvre les attitudes de service et s'identifie auprès de ses clients comme un acteur incontournable, en mettant en œuvre Sourire Bonjour Au revoir Merci (SBAM)

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

Rôle de Référent

Assure la montée en compétences des nouveaux arrivants dans l'équipe, et des Opérateurs Colis ayant besoin d'accompagnement.

Partage ses bonnes pratiques.

Au titre de référent, peut être amené à remplacer l'Opérateur Colis Expert II.2 et / ou le Responsable d'Equipe

Participe à des activités de suivi et de contrôle du pilotage de la relation externalisée de livraison

Excellence opérationnelle /Amélioration continue

Participe activement à l'amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités en :

détectant et signalant toute anomalie, tout défaut ou dysfonctionnement qui pourrait avoir un impact sur la productivité et/ou la qualité de traitement des produits

contribuant aux opérations de contrôle interne sur les directives données

utilisant les outils permettant de faire le suivi de son activité

soumettant des propositions et des suggestions à pour améliorer la productivité, la qualité et la signalétique générale

Participe au brief/débrief, participe 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 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.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Engagement
: Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

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.

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.

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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 accroitre 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.

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

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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

CSPD

Connaissance de la géographie locale
: - 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 - Connaitre et comprendre les points de sécurité de sa tournée

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 - 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.

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaitre 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

Satisfaction client opérationnelle

Connaitre 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 (boucle courte, brief en escalade,...)

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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

Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

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

Prérequis

Contraintes spécifiques:

Conduite de véhicule :permis B

Port de charges

Environnement de travail

Agence Colissimo

Relations internes/externes

Animateur qualité

Opérateur colis en ACP

Responsable Livraison Agence/RESC

Responsable d'équipe

Clients externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 250 à 499