RIASEC : C

M1603
FACTEUR / FACTRICE

Autres emplois décrits

- Distributeur / Distributrice de messagerie
- Facteur / Factrice de secteur
- Receveur distributeur / Receveuse distributrice de La Poste

Définition

Le Facteur assure une connexion essentielle entre les individus et les organisations.

- Distribue le courrier et les colis aux adresses résidentielles et commerciales selon un itinéraire prédéfini
- Assure la collecte des lettres et colis à déposer dans les boîtes aux lettres ou à la poste
- Veille au respect des délais de livraison et à la qualité du service client
- Propose des services additionnels comme la vente de timbres, l'enregistrement de lettres recommandées et la gestion des réclamations
- Maintient une bonne relation avec les clients en fournissant des informations précises et en répondant à leurs questions
- Effectue des tournées en véhicule, à vélo ou à pied, quelles que soient les conditions météorologiques

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible sans qualification particulière, mais des formations telles que le CAP Opérateur/trice de service - Relation client et livraison ou le Bac Pro Logistique peuvent être un atout. Ces formations préparent aux compétences en gestion de la relation client et en logistique nécessaires pour ce métier.

Certifications et diplômes :

- Permis de conduire catégorie B
- CAP opérateur/opératrice de service - Relation client et livraison
- CAP opérateur/opératrice logistique
- Bac pro logistique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Distribuer des documents, des colis
- Organiser une tournée
- Assurer la sécurité des colis durant le transport
- Collecter du courrier
- Réceptionner, distribuer ou mettre à disposition des courriers, colis, avis d'échéance, quittances de loyer, etc
- Trier et répartir les colis, marchandises selon les indications (codification, format, poids, nombre, ...)
- Trier les courriers fragiles
- Relever le courrier déposé dans les boîtes aux lettres publiques
- Surveiller le bon fonctionnement des machines

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les délais de livraison

Savoir-faire secondaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Adapter l'itinéraire en fonction des contraintes de circulation
- Restituer les éléments non distribués au service concerné
- Enlever un colis chez un client
- Relever le courrier
- Résoudre les problèmes de distribution de courrier
- Vérifier la conformité des livraisons
- Assurer la maintenance de premier niveau du véhicule
- Réaliser les travaux de préparation et la distribution de l'ensemble du courrier et des colis

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Délivrer un mandat cash
- Gérer les réclamations clients de manière efficace et professionnelle
- Assurer le rangement du courrier classé

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Relayer de l'information
- Faire preuve d'une grande probité

Développement économique

- Vendre une prestation ou un produit
- Maintenir un haut niveau de service client
- Développer et fidéliser la relation client
- Assurer la réalisation des nouveaux services de proximité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Traiter les informations de suivi des colis

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Techniques professionnelles

- Méthodes de tri des colis
- Connaissance des procédures de signalement d'anomalies
- Gestion du temps et des itinéraires
- Utilisation d'applications mobiles pour la distribution — Transition numérique
- Techniques de tri du courrier
- Tri et distribution du courrier
- Gestion des retours de courrier non distribué

Normes et procédés

- Connaissance des normes postales
- Lecture de plan urbain
- Procédures de vérification d'identité
- Réglementation des plis spécifiques
- Connaissance des procédures de sécurité pour le courrier
- Normes de confidentialité pour le traitement du courrier

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Domaines d'expertise

- Gestes et postures de manutention
- Gestion de la relation client en cas de perturbations

Produits, outils et matières

- Utilisation d'une affranchisseuse colis
- Utilisation de systèmes de tracking de courrier

Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- En extérieur
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi

Statut d'emploi

- Salarié secteur public

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail