

# 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
- Respecter les horaires prévus pour les livraisons
- Réceptionner, distribuer ou mettre à disposition des courriers, colis, avis d'échéance, quittances de loyer, ...
- Trier et répartir les colis, marchandises selon les indications (codification, format, poids, nombre, ...)
- Veiller au bon fonctionnement des machines à trier et à oblitérer
- Trier les courriers fragiles
- Relever le courrier déposé dans les boîtes aux lettres publiques

### 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
- Assurer le rangement du courrier classé

#### Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Traiter les informations de suivi de colis
- Délivrer un mandat cash
- Gérer les réclamations clients

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

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

Transition numérique

## **Développement économique**

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

## 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
- Techniques de tri du courrier
- Tri et distribution du courrier
- Gestion des retours de courrier non distribué
- Capacité à travailler en autonomie

Transition numérique

### 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

### 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