

## 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 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et ce en accord avec le cadre de l'objectif général de satisfaction du client expéditeur et destinataire, **l'opératrice / l'Opérateur Colis Expert** est chargé (e) d'effectuer les activités de tri et de livraison de colis, afin de permettre leur acheminement dans la rigueur, le respect des délais, des procédures qualité sûreté, et des procédures liées aux différents produits et services de la gamme Colissimo. Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif. En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire l'opératrice / l'opérateur Colis Expert à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles

## Missions

### Assurer le tri

Décharge les colis et les oriente vers la zone de tri, flashe ces colis en arrivée. Oriente les colis détériorés vers la zone de réfection. Trie par circuit ou secteur en séparant les colis spécifiques du tri général et les colis sensibles et approvisionne le chantier de tri. Assurer le tri par circuit : préparation du circuit de livraison. Récupère en zone sécurisée les colis remise en distribution, colis sécurisés, contre remboursement, colis postaux voie aérienne et recommandés. Flashe les Colis suivis en préparation dans le sens de son circuit.

**Organiser son circuit en tenant compte des impératifs de livraison** et vérifie les adresses en cas d'adresses incomplètes ou erronées. Informe son chef d'équipe en cas de difficulté. Remet les Colis détériorés au Chef d'Equipe pour réfection. Compte les colis non suivis. Saisit sur le flasheur les informations utiles à l'édition du part de livraison. Se munit des différents documents de livraison. Répond au contrôle avant départ si demandé. Contrôle l'état du véhicule, signale les anomalies et procède au chargement des colis. Suit les alertes sur le flasheur et respecte les instructions

. **Assurer la livraison** Dans le sens du circuit : flashe et livre les colis dans le respect des procédures (colis suivis, ordinaires et ou instances). S'assure du respect des lieux et des créneaux de livraison pendant la distribution. En fonction du type de colis (avec/sans signature), fait signer le client sur son flasheur en notant son nom. Respecte le choix du client exprimé dans le cadre de l'interactivité (Relais, consigne...) Pour les colis suivis qui n'ont pu être remis, informe en déposant l'avis de passage dans la boîte aux lettres et en cas d'absence lors du second passage, avise le client de la mise en instance du colis en déposant l'avis d'instance en boîte aux lettres.

**Gérer le retour livraison** Signale les événements susceptibles de perturber la livraison à son chef d'équipe et lui propose des améliorations. Répond au contrôle de retour demandé par l'Animateur Qualité ou le Chef d'Equipe. Retourne en zone sécurisée, saisit les informations de retour de livraison pour l'édition du part de retour. Traite les divergences avec l'Animateur Qualité ou le Chef d'équipe et dépose les Colis RD à sécuriser

Restitue en zone sécurisée la fiche 1425 (contre rembourse- ment) ainsi que les différents encaissements, les badges Vigik et clés du véhicule. Prépare les colis avisés en instance pour transmission au bureau de poste en y joignant la Feuille12. Traite les ordres de réexpédition et les PND (Plis Non Disribués) Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence

**Participer 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

**Agir pour préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité** et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail Veille 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. En qualité d'Opérateur Colis Expert : Gère des périmètres étendus de livraison

**Participer à l'amélioration de l'efficacité organisationnelle** en : Identifiant les meilleures pratiques, participant à la transmission du savoir : assure un rôle de tuteur auprès des nouveaux opérateurs , Démultiplie les principes du système qualité et les consignes d'utilisation de la documentation qualité (FOQ, fiche actions/idées, etc.) et gère la remontée de cette documentation auprès du CE. Anime et Conseille les opérateurs sur la mise en œuvre des règles du métier, leur indique les bonnes procédures de préparation, livraison et retour. Participe à l'animation de la Qualité en procédant avec l'animateur qualité à des opérations de sensibilisation auprès des agents et incite les opérateurs à l'actualisation des carnets de clientèle. Participe à la mise en place des organisations.

## Compétences

### 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.

#### 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.

#### 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.

### CSPD

#### Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

#### Connaissance de la géographie locale

Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées (bulletins d'itinéraires, Factéo. . .).

### 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 processus 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.

#### 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 réglementation

#### 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.

### Environnement de travail

Agence Colissimo

### Relations internes/externes

Animateur qualité

Opératrice / Opérateur colis en ACP

Responsable Livraison Agence

#### Famille

---

#### Filière

---

#### Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

### Effectif de la fonction

De 250 à 499