



Guide de Distribution

■ Organisation du Compartiment colis et encombrants..





SOMMAIRE

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT ET LES NORMES	4
 A/ Le schéma des flux colis en Centre Courrier (CC)	 5
 B/ Le processus de traitement des colis en CC	 6
 C/ Les activités de Travaux Intérieurs.....	 8
1. La préparation du chantier	8
2. Le TG	8
2.1. L'organisation du traitement des colis suivis lors du TG	8
2.2. Le traitement des petits colis lors du TG.....	9
2.3. Le traitement des colis détériorés identifiés lors du TG.....	9
3. Le coupage/piquage (classement des objets)	9
3.1. Le traitement des réexpéditions.....	9
4. Le chargement	10
4.1. Dans l'organisation classique	10
4.2. Dans l'organisation avec structure mobile ou étagère mobile	10
5. La prise en charges des Objets Spéciaux (OS).....	10
5.1. Les Envois Contre Remboursement (CRBT)	11
6. La prise en charge du véhicule	12
6.1. Contenu	12
6.2. Durée	12
7. La mise en route du véhicule.....	12
7.1. Contenu	12
7.2. Durée	12
8. Le retour de distribution.....	12
8.1. Contenu	12
8.2. Durée	12
8.3. La reddition des comptes	12
8.4. La saisie sur SIO au retour de distribution	14
9. La pause	15
10. L'information et la formation de proximité	15
11. Quatre principes sur les échanges de produits	15
 D/ Les activités de Travaux Extérieurs.....	 17
1. Définition des éléments caractéristiques de la tournée colis et encombrants.....	17
1.1. Le Point de Distribution (PDI)	17
1.2. Le Point de Remise (PRE).....	17
1.3. Le type d'habitat.....	17
1.4. Le taux de groupage.....	17
1.5. Le nombre d'arrêts	17
1.6. Le temps de séjour au PDI	17
1.7. Le temps de remise	17
1.8. Le temps d'arrêt	17
1.9. Le parcours	17
1.10. La vitesse de circulation	18
2. Les modes de remise des colis	18
3. Identification des paramètres pour la mesure.....	18

SOMMAIRE (suite)

L'ENVIRONNEMENT ET LE MATERIEL 19

A/ Les bâtiments..... 20

1. Les paramètres à prendre en compte.....20
2. Conditions d'implantation du chantier messagerie.....20

B/ Les surfaces 20

1. La zone de stockage des produits à traiter20
2. La zone de traitement et le matériel20
 - 2.1. La surface nécessaire au TG20
 - 2.2. Le matériel pour le TG20
 - 2.3. Le matériel de classement et de chargement pour les sites de plain pied21
3. Les zones de circulation21
4. Trois plans-types de chantiers pour l'activité colis22

C/ La signalétique..... 25

1. La signalétique affectée25
2. La signalétique au sol25
3. Les véhicules.....25

DES CRITERES ET DES OUTILS POUR LE CHOIX D'ORGANISATION 26

A/ Analyse des données structurelles de la zone de distribution 27

1. Les critères de ciblage des zones à organiser en distribution dédiée colis27
 - 1.1. Atteindre une concentration minimale d'habitat27
 - 1.2. Recevoir un trafic significatif de colis.....27
 - 1.3. Ne pas créer de parcours inactifs.....27
2. Evaluation des flux entrant.....27

B/ Comptage du trafic par tournée..... 28

1. Les informations en provenance des plates-formes28
2. La modélisation PILD28
3. Les comptages à la tournée28
 - 3.1. Comptages spécifiques aux tournées Mixtes 1 ou communes « mono-distribués »28
 - 3.2. Mode de comptage pour chaque tournée colis.....28
 - 3.3. Objectif(s) des comptages.....28

C/ Identification des besoins clients 29

1. Les impératifs liés aux modes de remise29
2. Objectif(s).....29
 - 2.1. Les commerces en centre ville29
 - 2.2. Les entreprises en zone artisanale (ZA) et en zone industrielle (ZI).....29
 - 2.3. Les ménages29
3. Les constats29

SOMMAIRE (suite)

D/ Recensement des besoins en surface de traitement	29
E/ Optimisation du parc des véhicules.....	30
F/ Perspective : l'évaluation de la charge par tournée à partir de l'outil ODIO-COLIS (ECOTEC V2).....	30
G/ Constitution des positions de travail colis	30
1. La constitution de positions de travail dédiées à la distribution colis.....	30
2. Cas où le dédié colis n'est pas possible ou souhaitable.....	30
3. Avantage d'une mutualisation.....	31
4. Contrainte liée à la mutualisation.....	31
H/ Mettre en place des indicateurs de pilotage par tournée	32
I/ Des voies de solutions pour répondre aux variations de trafic.....	34
1. Le redécoupage d'une tournée Colis en période estivale et sa répartition sur plusieurs tournées	34
2. Le traitement des pics de trafic.....	34



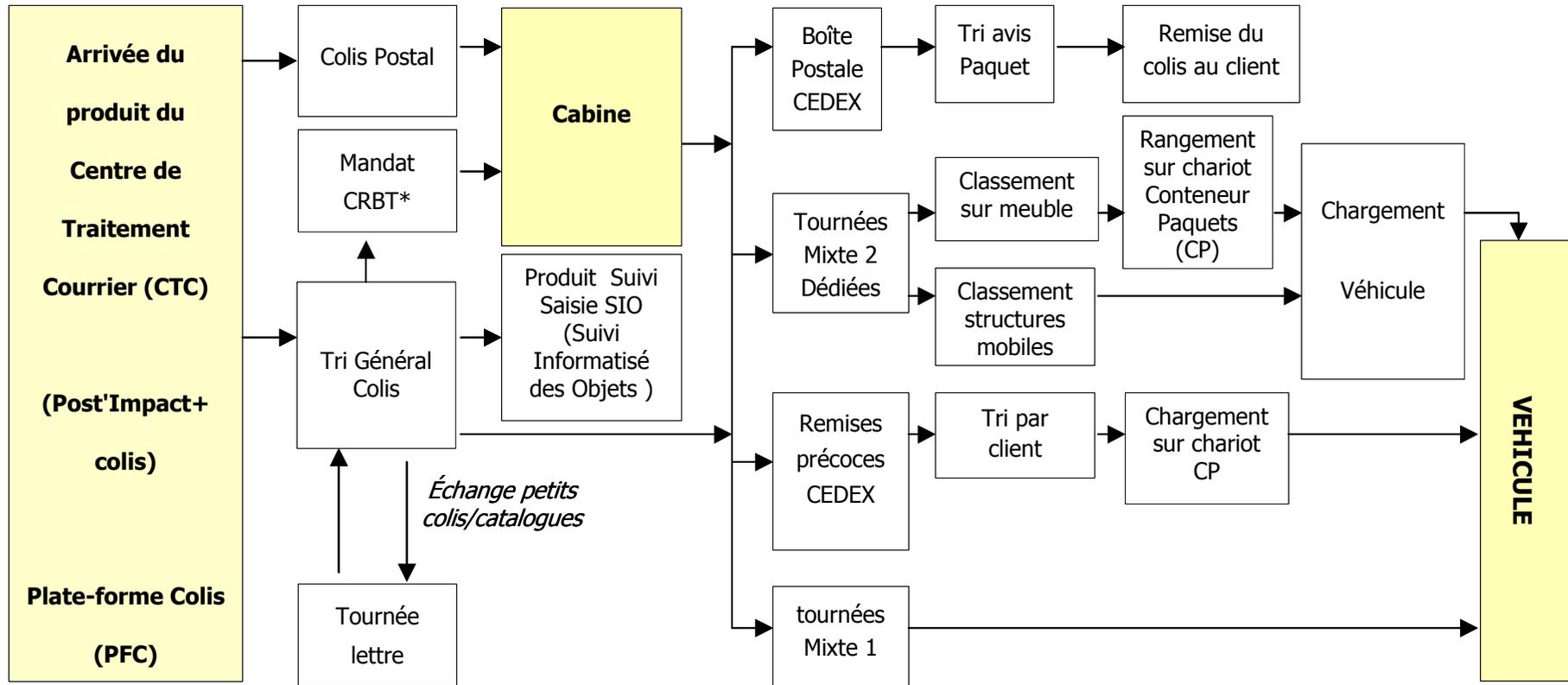
1

CHAPITRE

**LE PROCESSUS DE
TRAITEMENT ET LES NORMES**



A/ Le schéma des flux colis en Centre Courrier (CC)

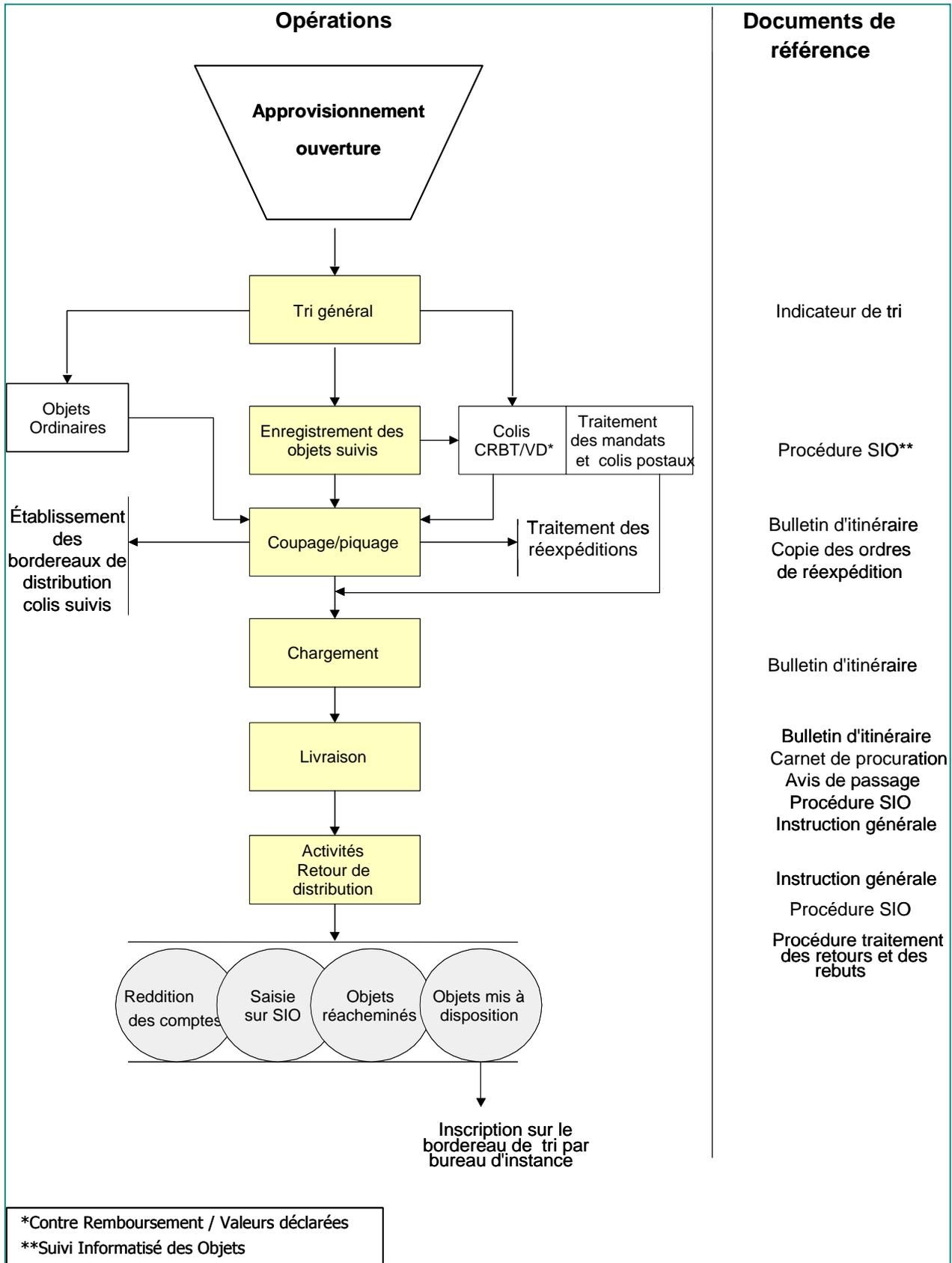


*Contre Remboursement



B/ Le processus de traitement des colis en CC

LIVRAISON COLIS EN CC





PROCESSUS DETAILLE

	OPERATIONS/ACTIVITES	SUPPORT : MATERIEL NECESSAIRE	RESULTATS ATTENDUS	CONTRAINTES HORAIRES
1	Réceptionner le camion et le mettre à quai	Quai Arrivée		
2	Mettre en place la plaque de liaison	Plaque de liaison ou hayon	Sécurité des personnes	
3	Décharger le camion : conteneurs et sacs, palettes	CP 660 ; transpalette	Contrôle des lots (collier établissement destinataire)	
4	Stocker le produit déchargé au lieu de stockage Arrivée	Aire de stockage	Evaluer le trafic réceptionné PILD1, chiffres trafic expédié par la PFC	
5	Préparer le chantier	Zone de traitement		
6	Mettre en place les chariots : mobiles ou les CP vides			
6	Approvisionner le chariot de traitement			
7	Vider les CP	table d'ouverture ; table à rouleaux		
8	Vérifier les colliers et ouvrir les sacs			
9	Effectuer le Tri Général (TG)	CP, chariots, structure mobile	Identifier les produits suivis, les CRBT et tous les colis à remise spéciale (BP, remise précoce)	
9 bis	Isoler les paquets en Fausse Direction (FD)	CP 660 ; transpalette	Réacheminer le produit en FD via la course de rattrapage	Heure de passage de la course de rattrapage
10	Livrer les colis destinés aux chantiers des boîtes postales et des remises spéciales			Heures d'ouverture des boîtes postales (BP) et départ liaisons bureaux et remises précoces
11	Remettre les Objets Spéciaux (OS) à la cabine (mandat, CRBT)			
11 bis	Effectuer l'enregistrement des objets suivis	Pistolet flasheur ou collage des stickers sur bordereaux	Assurer une qualité de 100% de produits saisis à l'arrivée dans le bureau	
12	Remettre les petits paquets aux tournées lettres		Rationaliser le mode de distribution	
13	Prendre en compte les encombrants		Ecarter tout retard dans la distribution des plis, soulager les facteurs lettres	
14	Trier les liasses et encombrants par tournée			
15	Classer les paquets dans l'ordre de la distribution	Chariot mobile	Réorienter toute FD, intégrer les OS, projeter le circuit optimal de distribution	
16	Vérifier les ordres de réexpédition	Listing, fiches papier	Eviter tout arrêt non nécessaire en cours de distribution, garantir une bonne saisie SIO	
17	Traiter les réexpéditions	Etiquettes	Assurer une bonne qualité de service (QS) et ne pas retarder le réacheminement des colis	
18	Prendre en charge le véhicule		Vérification d'usage	
19	Charger le véhicule	Mise à quai		
20	Distribution		Remise aux clients en évitant la mise en instance	Heures d'accès en centre ville et d'ouverture des commerces et entreprises
21	Garer le véhicule à son emplacement		Libérer les accès à l'établissement, sécurité des biens et des personnes	
21 bis	Décharger le véhicule au retour de distribution		S'assurer que tous les objets ont été présentés	
22	Rendre les comptes (CRBT-Colis postaux)	Bordereau	Sécurité des fonds, éviter les erreurs de caisse	
23	Traiter les objets non distribués	CP ou SACS par bureau d'instance	Effectuer la saisie sur SIO pour tous les objets avec suivi	
24	Effectuer la saisie des bordereaux de distribution des colis suivis			
25	Traiter les objets non distribuables	CP après recherches	Eviter les réclamations et des recherches éventuelles	



C/ Les activités de Travaux Intérieurs

1. La préparation du chantier

La préparation du chantier d'activité des Travaux Intérieurs (TI) regroupe les **activités** suivantes :

- l'approvisionnement du chantier de TG,
- la mise en place des conteneurs par direction.

2. Le TG

Les colis sont triés par tournée affectée d'une distribution colis et ce, quel que soit leur nombre.

Le produit réceptionné en conteneur est directement trié sur des CV 300 ou dans des corbeilles, disposés à proximité.

 Le nombre important de séparations (> à 30 séparations y compris les « Mixtes 1 ») et un Trafic Moyen Journalier (TMJ) d'au moins 1200 colis, rendent judicieux le TG en deux jets sur le principe d'un tri de groupe avec dégroupage au Courrier (Maximum : 30% de reprise).

Dans ce cas, il est nécessaire de sortir les tournées productives (tournées colis) au 1^{er} jet afin de limiter le taux de reprise qui ne doit pas dépasser 30% du trafic reçu.

Cette solution permet :

- d'améliorer la qualité du tri,
- de réduire l'effort et de préserver les colis.

2.1. L'organisation du traitement des colis suivis lors du TG

Plusieurs procédures sont possibles :

1^{ère} solution :

Pendant la phase de TG, tous les produits suivis sont flashés « arrivé » selon la procédure de traitement décrite dans le guide d'organisation SIO.

 Prévoir un nombre suffisant de flasheurs portables

2^{ème} solution :

Pendant la phase de TG, tous les colis suivis sont isolés pour être flashés « arrivé » puis triés de nouveau par direction.

Chaque facteur récupère ses colis suivis pour l'opération de classement.

3^{ème} solution :

Pendant la phase de TG, aucune ségrégation n'est réalisée entre les envois suivis et les autres colis.

Lors de la phase de classement, chaque facteur monte son bordereau de distribution (cette opération peut être réalisée par un seul agent pour les tournées « Mixtes 1 »).

Ensuite, et suffisamment tôt avant le départ en distribution, le facteur porte ses bordereaux de distribution à l'agent de saisie qui peut alors réaliser le flashage « Arrivée ».



2.2. Le traitement des petits colis lors du TG

Le tri général permet également d'isoler les petits colis qui seront distribués par les tournées « lettres ». Cela contribue aux échanges de produits qui doivent être réalisés pour rationaliser la distribution dans un Centre Courrier tout en préservant la QS à rendre aux clients.

Cette notion d'échange de produits Courrier et Colis est développée dans le chapitre A.7. (page 11).

2.3. Le traitement des colis détériorés identifiés lors du TG

Ces colis faisant l'objet d'une procédure particulière, ils doivent être remis au Chef d'Equipe (CE).



3. Le coupage/piquage (classement des objets)

Cette activité regroupe deux opérations :

- le coupage, qui consiste à trier les objets par voie,
- le piquage, qui consiste à classer les objets dans l'ordre de l'itinéraire de distribution permet d'isoler les colis en réexpédition ou les erreurs d'adressage, évitant ainsi des arrêts inutiles lors de la distribution.

Sur les tournées Mixte 1 emportant jusqu'à 10 colis, les objets sont chargés directement dans le véhicule.

Sur des tournées emportant 10 à 20 colis, les objets sont classés pendant la phase de chargement dans le véhicule : classement/chargement en une seule opération à une cadence de 400 colis/heure.

En zone rurale, il est préconisé aux facteurs de vérifier leurs paquets avant la sortie en distribution du premier distributeur. Cette mesure permet de corriger toute FD et évite des retards de distribution.

La phase de classement doit intégrer l'établissement des bordereaux de distribution des objets suivis (collage des stickers dans l'ordre de la distribution).

3.1. Le traitement des réexpéditions

Les réexpéditions doivent être traitées au moment du classement des colis. En cas de doute sur un ordre de réexpédition, il est possible de s'adresser au facteur du Quartier Lettres (QL) concerné.

L'édition d'un listing des ordres de réexpédition à partir du logiciel (REINET/TCHAD) ou la consultation d'ARCADI permettent un contrôle des ordres en cours.



1^{ère} Technique :

- Classer les ordres de réexpédition par QL et selon l'ordre alphabétique des noms figurants sur le contrat,
- Si plusieurs noms sont portés sur le contrat, monter un support par nom classé comme précédemment.

2^{ème} Technique :

- Classer les ordres de réexpédition dans l'ordre le plus courant de distribution des colis, avec un séparateur par voie,
- Classer les ordres d'une même voie dans l'ordre de la distribution, puis dans l'ordre alphabétique des noms de clients,
- Si plusieurs noms sont portés sur le contrat, monter un support par nom qui sera classé comme précédemment.

4. Le chargement

Sur les tournées Mixte 1 (jusqu'à 10 colis) : le temps de mise en route de la tournée comprend le chargement des colis.

Sur les autres tournées, en fonction de l'équipement en matériel, le chargement s'effectuera en *une* ou *deux* manipulations.

4.1. Dans l'organisation classique

- Classement (coupage, piquage) sur meuble fixe,
- Chargement dans des CV 300 ou corbeilles,
- Chargement / rangement dans le véhicule.

4.2. Dans l'organisation avec structure mobile ou étagère mobile

- Classement sur structure roulante,
- Chargement / rangement dans le véhicule.

L'organisation avec structure ou étagère mobile permet de gagner une manipulation tout en améliorant les conditions de travail.

5. La prise en charges des Objets Spéciaux (OS)

Consulter les notes suivantes	
Référence	Contenu
Note Agir du 14 mars 2001	Rappel du traitement applicable aux envois contre-remboursement dans le régime intérieur
Note Savoir du 1 ^{er} janvier 2002	Montants maximum en Euros à emporter en tournée de distribution
Note Agir du 17 janvier 2002	Rappel des principales règles de traitement des lettres recommandées (LR) et des valeurs déclarées (VD)

Avant de partir en distribution, les facteurs prennent leurs OS et/ou les documents y afférant.



5.1. Les Envois Contre Remboursement (CRBT)

Le destinataire du colis distribué doit signer le bordereau 1425 NF qui décrit le montant de chaque encaissement CRBT avec les fiches de distribution 1491.

 Ce document doit être en possession du facteur.

Nota :

Au cours du TG, les colis CRBT sont isolés. Après récupération des volets mandats de distribution, les objets sont classés comme les autres colis.

Le bordereau 1425 Récap NF correspond, pour le bureau, à l'édition globale du nombre total d'encaissements à présenter par tournée.

Rappel :

Il existe 4 types de CRBT :

- le CRBT ordinaire entre particuliers, avec mandat-carte remboursement et fiche de distribution 1491,
- le CRBT ordinaire de la Vente Par Correspondance (VPC), avec mandat-carte optique et fiche de distribution éditée par logiciel client, sans fiche de distribution 1491. Cette dernière est établie en cabine du bureau distributeur,
- le CRBT recommandé, avec mandat-carte remboursement et fiche de distribution 1491 - avec preuve de distribution : la liasse Lire,
- le CRBT international import, avec établissement de la fiche de remplacement 1418V en cabine du bureau distributeur.

a. Les C50

Pour tous les colis postaux et les paquets internationaux frappés de droits de douane à l'import, le C50 INF, est édité informatiquement au centre de contrôle douanier.

Pour les Colis Postaux qui n'ont pas été frappés de droits de douane, le C50 M est établi manuellement au Bureau de Poste Distributeur (BP).

Les C50 permettent :

- de récupérer les droits de douane auprès du destinataire (attestation ou justificatif des droits de douane),
- de matérialiser la preuve de distribution (justificatif de remise au destinataire).

 Ces documents doivent être en possession du facteur.

b. La fiche de reddition des comptes 1118-3

Pour l'ensemble des colis qui nécessitent un encaissement à domicile (CRBT et colis postaux frappés de droits de douanes), le facteur porte sa signature sur la fiche de reddition des comptes 1118-3. Il s'agit du document de reconnaissance (déporté ou contradictoire) sur le montant des fonds (aspect pécuniaire).

Cette fiche de reddition des comptes 1118-3 permet également au facteur de réaliser la balance Crédit/Débit.

 Ce document doit être en possession du facteur.

Nota :

La fiche 1118-3 sera signée par l'agent chargé de la rentrée du facteur lors de la reddition des comptes.



c. Le bordereau 1425 Récap NF

Le bordereau récapitulatif des encaissements à domicile 1425 Récap NF qui est le document contradictoire sur le nombre d'encaissement à présenter reste en cabine.

Ainsi, la prise en charge des OS doit être organisée :

- de manière à éviter toute perte de temps,
- de façon à prendre en compte la sécurité des objets : les objets de valeurs seront retirés juste avant le départ en tournée.

Ces objets sont ensuite intégrés au trafic de la tournée pour être distribués avec les autres produits.

6. La prise en charge du véhicule

6.1. Contenu

La prise en charge du véhicule regroupe **l'ensemble des vérifications de sécurité** telles que :

- La vérification des voyants correspondant aux niveaux de carburant, huile, eau, freins,
- La vérification des voyants d'éclairage,
- La vérification des pneumatiques.

6.2. Durée

Elle est au maximum de 5 minutes par jour.

7. La mise en route du véhicule

7.1. Contenu

La mise en route du véhicule comprend le chargement du véhicule, y compris des colis sur les tournées motorisées 4 roues (« Mixtes 1 »).

7.2. Durée

La mise en route du véhicule prend au maximum 5 minutes par jour. Ces 5 minutes sont comptabilisées dans le cas d'une position de travail à temps complet.

Cette durée peut être réduite si :

- le contexte local le justifie,
- la durée entre la fin des travaux préparatoires et la sortie en distribution est partiellement mesurée par ailleurs (exemple : temps de chargement des colis déjà mesuré à partir d'une cadence).

8. Le retour de distribution

8.1. Contenu

Le retour de distribution comprend les activités suivantes :

- le déchargement des colis non distribués,
- la reddition des comptes,
- le traitement des instances et des colis non distribuables.

8.2. Durée

Elle est de 10 minutes maximum.

8.3. La reddition des comptes

En retour de distribution, le facteur complète la fiche de reddition des comptes 1118-3. Cette opération consiste à présenter une balance débit/crédit. Cette fiche n'est réalisée qu'après avoir totalisé les bordereaux 1425 et C50.

Le facteur remet ensuite cette fiche 1118-3 à l'agent responsable de la cabine.

Il restitue également :

- les bordereaux 1425 NF,
- les bordereaux de livraison C50,
- les bordereaux SIO,
- les fiches de distribution 1491,



- les preuves de distribution des liasses Lire signées par les destinataires,
- les sommes encaissées,
- les envois non livrés correctement annotés, accompagnés des preuves de distribution des liasses Lire non signées.

Le facteur applique la procédure de reconnaissance contradictoire ou déportée des encaissements à domicile.

d. Le traitement des colis mis en instance

Chaque facteur inscrit les objets qu'il a avisés sur une feuille par bureau d'instance.

Nota :

Des colliers d'acheminement de couleurs différentes par bureau d'instance, à l'identique de celles des étiquettes qui sont collées sur le colis, permettront de garantir un bon tri.

⇒ Etiquette *Id Bx Instance*, proposée dans 7 couleurs différentes (réf 600237 à 60024).

En zone rurale, la procédure de reddition des comptes peut être dissociée de la procédure de remise des colis avisés dans les bureaux d'instance.

Les objets avisés peuvent être livrés par le facteur directement en cours de distribution dans le bureau d'instance afin de réduire les coûts d'acheminement.

Cette méthode nécessite la mise en place d'un part de livraison ayant pour fonction de formaliser le transfert de responsabilité au bureau d'instance, de clôturer et de justifier les saisies d'information au retour de distribution.

e. Le traitement des colis non distribuables

Le motif de non-distribution doit être précisé. Si nécessaire, ce motif doit être vérifié auprès des facteurs Lettres.

Doivent figurer les annotations suivantes :

- NH : n'habite plus à l'adresse indiquée,
- AI : adresse incorrecte,
- KC : refusé détérioré,
- RP : refus de paiement,
- HD : refus hors délai,
- NC : refus non commandé,
- RS : refusé sans motif.

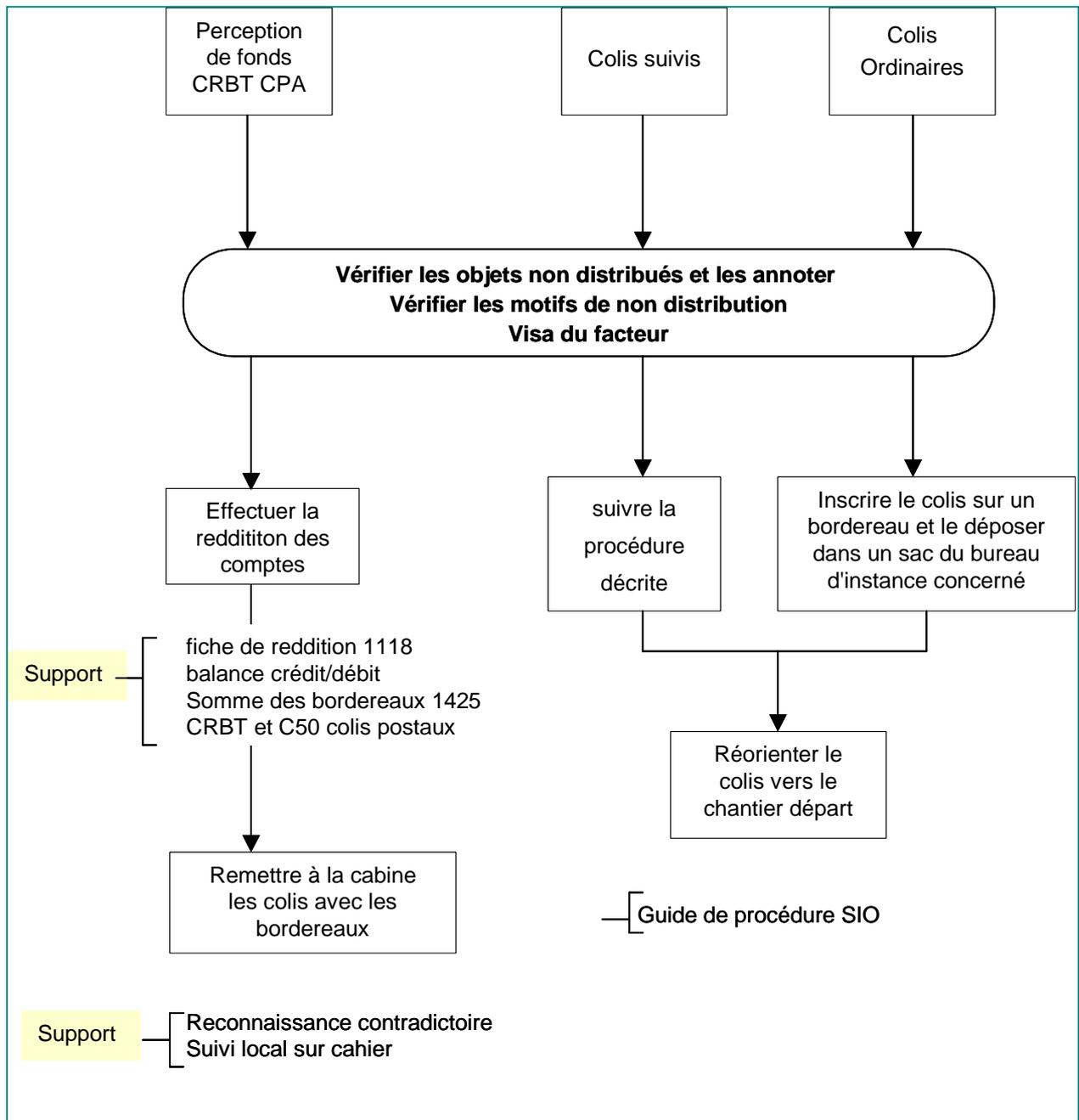
Nota :

Utiliser les étiquettes 761 réf 611346 autocollantes «Retour à l'expéditeur»





TRAITEMENT DES COLIS NON DISTRIBUES



8.4. La saisie sur SIO au retour de distribution

Se référer au guide des procédures SIO et au manuel utilisateur.

Nota :

Ces activités sont valorisées dans APPUI PROD (Cf. tableau «Traitement des Objets Spéciaux»).



9. La pause

Les agents de la distribution disposent de 20 minutes par jour pour toute vacation au moins égale à 6 heures consécutives (possibilité de pondération pour les DJT < 6 heures).

La pause ne doit pas entraver le bon fonctionnement du service.

Pour les tournées voitures effectuant plusieurs sorties, la pause pourra se situer à la fin d'une livraison de produits.

Pour des raisons de sécurité, la pause s'effectuera avant la remise des fonds et des Objets Spéciaux (« Mixtes 2 »).

10. L'information et la formation de proximité

La durée moyenne journalière des instances d'information et de formation de proximité est de 2 minutes, avec une possibilité de regroupement sur une ou plusieurs réunions selon les besoins locaux.

11. Quatre principes sur les échanges de produits

Principe n°1	Principe n°2
<p>Le produit Courrier Volume doit être distribué par les tournées lettres.</p> <p>Dimensions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Longueur 36 cm ➤ Largeur 26 cm ➤ Epais 6 cm ➤ Poids 350 grammes 	<p>Le gabarit topable est une base minimale pour définir les échanges entre les tournées lettres et colis.</p> <p>Dimensions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Poids 500 grammes</u> ➤ L : 35,3 cm – l : 26 cm épaisseur : 2 cm <p><u>Les objets Courrier d'un poids de 500g à 1kg</u> sont distribués <u>de préférence</u> par la tournée Lettres en utilisant les dépôts relais.</p>
Principe n°3	Principe n°4
<p>Tous les produits du Courrier adressé (catalogues, lettres, presse) remis aux tournées colis doivent être vérifiés par les tournées Lettres (Ordres de Réexpédition, NPAI, etc).</p>	<p>Les campagnes catalogues et annuaires d'un poids > 1 kg, hors tournées mixtes, qui font l'objet de campagnes programmées (charge importante, période de distribution courte) doivent être identifiées et traitées de façon spécifique.</p>



RECAPITULATIF DES NORMES DE TRAITEMENT DES ENCOMBRANTS

TEMPS FORFAITAIRES		Cadencement	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Déchargement Stockage</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Approvisionnement et préparation chantier</div>	 	<p>Temps de manutention</p> <p>5 minutes</p>	
TEMPS NORMES	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Tri Général y compris tri des petits colis allant vers les chantiers de tri "lettres"</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Coupage Classement</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Chargement véhicules y compris boulisterie (0,02)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Activité S.I.O. Intégration V6 Arrivée bureau Établissement bordereau Retour distribution</div>	 	<p> jusqu'à 10 séparations.....540 colis/heure de 10 à 20 séparations.....500 colis/heure > 20 séparations.....450 colis/heure </p> <p> Préconisation : tri en 2 jets si TMJ >1200 colis et séparations > 30 Logique de tri de groupe taux de reprise maxi : 30% du TMJ </p> <p> étagère mobile.....460 colis/heure Meuble fixe avec classement rangement dans corbeille.....230 colis/heure </p> <p> Étagère mobile.....400 colis/heure Meuble fixe.....500 colis/heure </p> <p> Activité mesurée dans le compartiment traitement des OS </p>



D/ Les activités de Travaux Extérieurs

1. Définition des éléments caractéristiques de la tournée colis et encombrants

1.1. Le Point de Distribution (PDI)

C'est le point d'arrêt du facteur pour distribuer du courrier (maison d'habitation individuelle ou collective, magasin, local industriel, etc.).

1.2. Le Point de Remise (PRE)

Il est matérialisé le plus souvent par la présence d'une boîte aux lettres (BAL) dans laquelle le facteur dépose le courrier. Le PRE est également l'endroit où le facteur remet le courrier, notamment lorsqu'il s'agit d'un magasin, d'une entreprise, d'un concierge, etc.

1.3. Le type d'habitat

Il s'agit de l'identification de l'architecture immobilière d'une tournée qui permet de qualifier les temps de séjour et de remise ainsi que le taux de groupage des colis lors de la distribution.

Les types d'habitat :

- rural : la distribution du colis y est mutualisée avec le courrier,
- horizontal, pavillon
- vertical de périphérie, immeuble,
- vertical centre ville,
- commerce centre ville.

1.4. Le taux de groupage

Il figure le nombre de colis remis par PDI. Il peut se calculer par comptage sur une tournée donnée.

1.5. Le nombre d'arrêts

C'est le nombre de fois où le distributeur colis s'arrête pour distribuer. Ce nombre est lié au taux de groupage, selon le mode de calcul présenté dans le tableau ci-dessous :

Nombre de colis et taux de groupage	Nombre d'arrêts
Soient 80 colis à distribuer sur une zone industrielle avec un taux de groupage de 1,3 colis par PDI	80/1,3 = 62 arrêts

1.6. Le temps de séjour au PDI

Le temps de séjour est la durée incluant le temps de descente du véhicule jusqu'au redémarrage du véhicule, hors temps de remise ; c'est à dire la durée de déplacement jusqu'à la boîte aux lettres du client et le retour au véhicule.

1.7. Le temps de remise

Le temps de remise est le temps passé à remettre le colis soit dans la boîte aux lettres du destinataire, soit en mains propres (à l'étage en habitat vertical).

1.8. Le temps d'arrêt

C'est la somme du temps de séjour et du temps de remise.

1.9. Le parcours

a. Le haut le pied (HLP) aller (HLP-A) et retour (HLP-R)

Le parcours correspond à la distance moyenne parcourue qui regroupe :

- la distance parcourue entre le bureau et le premier PDI,
- la distance parcourue entre le dernier PDI et l'établissement.



b. Le Parcours Actif (PA)

Approche théorique :

1/2 à 1/3 du LPA¹ total des tournées lettres en zone urbaine

La distance parcourue en distribution colis peut varier d'un jour à l'autre. Un relevé du compteur kilométrique permettra une estimation sur une période donnée.

1.10. La vitesse de circulation

Cette vitesse est différente selon que l'on se situe sur le parcours haut le pied (HLP), ou sur le PA pour lequel elle varie selon la Densité Linéaire (DL) colis.

La vitesse sur le PA varie en fonction de la distance moyenne à parcourir entre deux PDI visités, soit entre deux arrêts.

Nota :

L'outil de modélisation permet d'effectuer un calcul direct de la vitesse (valorisation des Travaux Extérieurs (TE), durée du PA).

2. Les modes de remise des colis

Ce mode dépend :

- des caractéristiques du produit à distribuer,
- du type de raccordement postal (boîte aux lettres normalisée ou non).

Un produit est caractérisé selon :

- les dimensions du colis,
- la remise contre paiement ou non (les CRBT représentent 2 à 4 % du trafic colis à distribuer),
- la remise contre signature ou non (les colis suivis à remettre contre signature représentent 20 % du trafic).

Ces éléments influent sur la durée de la distribution car ils conditionnent la montée aux étages pour la remise aux destinataires.

3. Identification des paramètres pour la mesure

L'approche retenue consiste à mesurer le temps nécessaire à la distribution par typologie d'habitat à l'aide d'un tableau qui recense les références par type d'habitat. Puis, après avoir renseigné la tournée en données de trafic, de HLP, et de LPA, une estimation de la durée de la distribution des objets Colis et Courrier pondéreux est calculée.

⇒ voir reproduction ci-dessous :

Type d'habitat	Taux de groupage modélisé	Temps séjour par PDI (mm:ss)	Temps remise OO (mm:ss)	Temps remise OCS (mm:ss)	Temps remise OCPF (mm:ss)	Temps remise DA (mm:ss)	Temps remise OMP (mm:ss)	Nb d'objets/PRE
CENTRE VILLE	1,20	00:55	00:15	01:30	03:30	00:30	00:45	0,03
COMMERCE CENTRE VILLE	1,25	00:46	00:17	01:00	03:30	00:30	00:00	0,04
IMMEUBLE	1,11	00:55	00:15	01:30	03:30	00:30	00:45	0,03
PAVILLON	1,00	00:32	00:07	01:30	03:30	00:30	00:18	0,03

¹ Longueur du Parcours Actif



2

CHAPITRE

L'ENVIRONNEMENT ET LE
MATERIEL



A/ Les bâtiments

1. Les paramètres à prendre en compte

Les paramètres des bâtiments à prendre en compte sont fonction :

- des types de véhicules utilisés par l'établissement,
- des volumes de trafic à recevoir,
- des matériels utilisés pour la conteneurisation,
- du nombre de véhicules mis à quai simultanément (établir un chronogramme des véhicules) : prévoir environ 2,50 mètres en largeur par véhicule,
- du sol qui doit être en bon état, plat, avec un revêtement régulier de façon à permettre le roulage de structures.

2. Conditions d'implantation du chantier messagerie

Le chantier messagerie doit, si possible, être implanté de plain pied en lien direct avec zone d'échange logistique. Cette implantation doit, d'autre part, favoriser la mutualisation des surfaces, notamment pour les activités départ de l'après-midi, voire la Publicité Non Adressée (PNA).

B/ Les surfaces

1. La zone de stockage des produits à traiter

La surface de la zone de stockage doit être dimensionnée en fonction de la surface nécessaire au traitement du trafic du jour le plus fort de la semaine.

Il faut, en outre, intégrer à ce critère les fortes variations de trafic au colis, et éventuellement le trafic des campagnes catalogues et annuaires.

2. La zone de traitement et le matériel

2.1. La surface nécessaire au TG

Elle dépendra :

- du nombre de séparations et en particulier du nombre de tournées dédiées colis,
- des contenants utilisés : corbeilles, CV 300, étagères fixes ou mobiles.

2.2. Le matériel pour le TG

a. Le choix de matériel

On compte :

- Le chariot à fond mobile - pour ouverture de la VPC.
- Le chariot CV 300 (2 à 3 CV300 par tournée colis), [Réf : 505529_DAPO](#)
- Les étendeurs de sacs (pour les boîtes postales des bureaux Grand Public).
[Réf : 500958/500955/500959_DAPO](#)



*b. Prise en compte du processus de saisie
«arrivée» des colis suivis*

Les colis suivis peuvent être saisis :

- en cours de TG ; ce qui nécessite un espace (table) de stockage des objets (une quinzaine) à proximité du poste informatique et permet une saisie par lot,
- après le TG ; ce qui nécessite :
 - ⇒ soit une sortie spécifique de ce flux à flasher avec une reprise TG,
 - ⇒ soit un report au moment du classement des colis, sans ségrégation de ce flux au TG.

⇒ Compter au moins 5 m² pour un poste de saisie.

Un module léger "table à rouleur" permettant le comptage et le flashage «arrivée» dès l'ouverture fera l'objet d'une étude d'opportunité.

2.3. Le matériel de classement et de chargement pour les sites de plain pied

Les bureaux disposent de structures mobiles de tri colis ou d'étagère mobiles avec les caractéristiques suivantes :

caractéristiques	
longueur	1,75m
largeur	0,70m
volume utile	1600 dm ³ – 3 étagères
préconisation	au-delà de 30 colis
capacité de classement	60 colis environ

Structure mobile de tri colis

Réf : 505216 _ DAPO



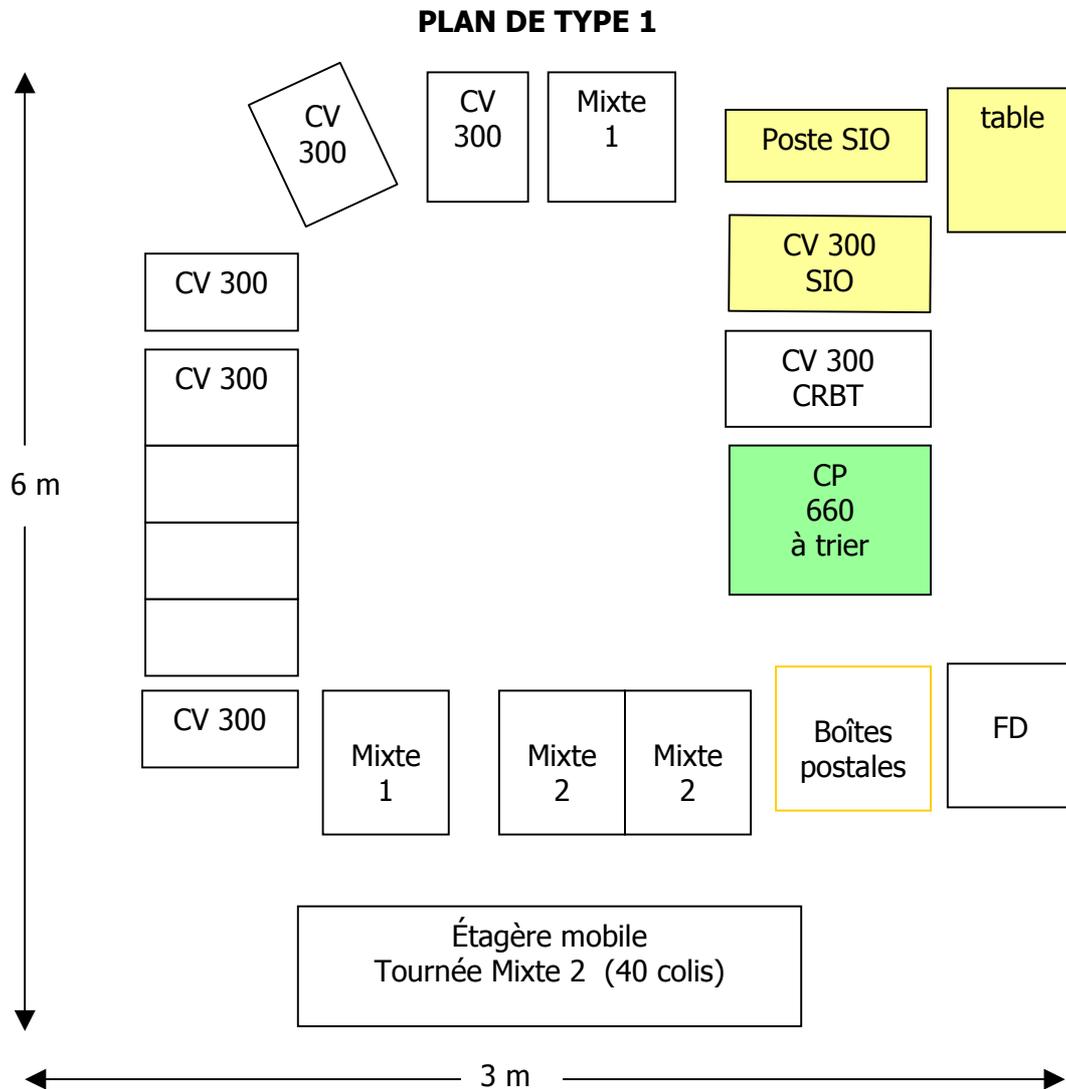
3. Les zones de circulation

La norme est établie à 40% de la surface occupée au sol par les matériels.



4. Trois plans-types de chantiers pour l'activité colis

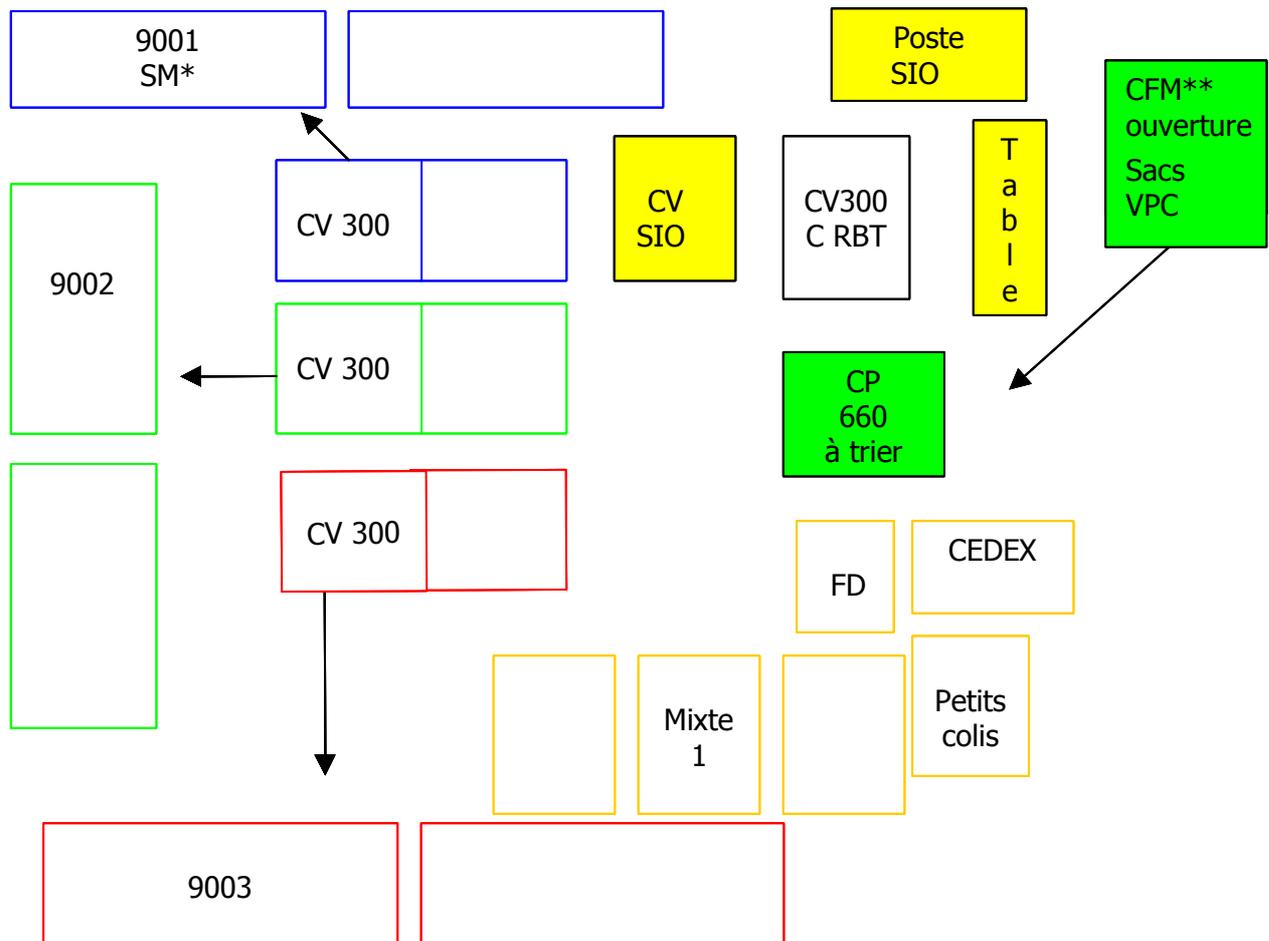
L'espace est lié au type et au nombre de contenants présents sur le chantier ainsi qu'aux zones de circulation.



Capacité de traitement	
RATIO : petits colis compris	
150 colis CEDEX boîtes postales (10%) = 15 colis Colis suivis (20%) = 30 sur les tournées Mixtes	18 m ² d'exploitation (traitement) 8 colis/m² en tournée Mixte y compris petits colis 4 m ² de stockage « arrivée » produit en 4 CP 22 m² au total
RATIO : hors petits colis	
150 colis Petits colis = 20% X 150 = 30 petits colis CEDEX boîtes postales (10%) = 15 colis Colis suivis (20%) = 30 sur les tournées Mixtes	18 m ² d'exploitation (traitement) 6 colis/m² en tournée Mixte sans petits colis 4 m ² de stockage « arrivée » produit en 4 CP 22 m² au total



PLAN DE TYPE 2

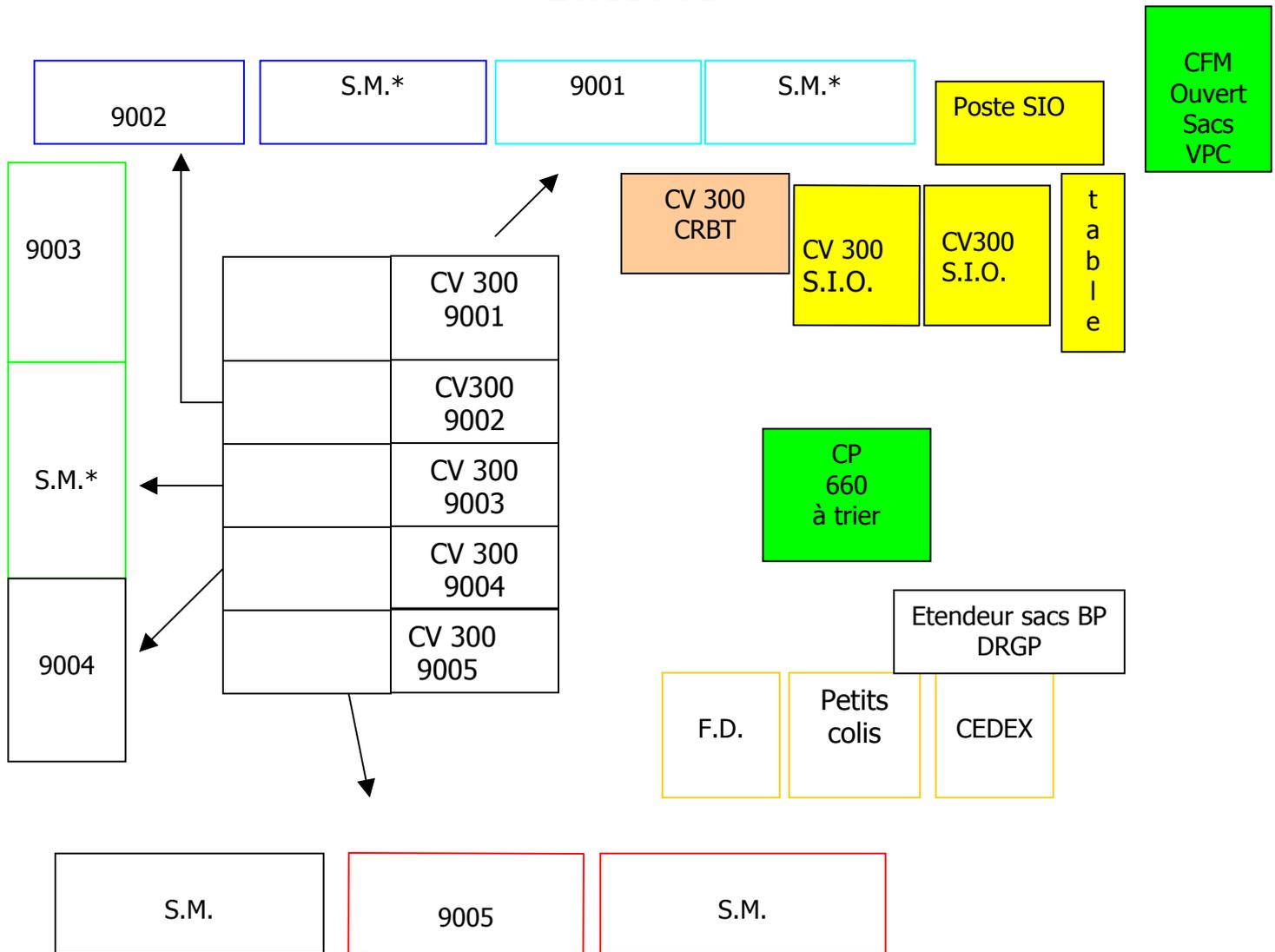


* SM Structure mobile ou étagère mobile
 ** CFM chariot à fond mobile

Capacité de traitement	
TMJ : 450 colis Petits colis (20%) = 100 colis CEDEX (10%) = 45 colis Distribution par des tournées dédiées colis = 305 (tournées colis et/ou partie dédiée colis sur la tournée Mixte 2) Dont 20% de colis suivis avec et sans signature = 135 colis - 90 sur les tournées colis, - 45 sur les autres directions. ⇒ 2 structures mobiles / tournée colis	36 m ² d'exploitation (traitement) ⇒ 8 colis en dédié / m² 8 m ² de stockage « arrivée » produit en 8 CP ⇒ 44 m² au total



PLAN DE TYPE 3



* S.M Structure mobile ou étagère mobile
 ** CFM Chariot à fond mobile

Capacité de traitement	
TMJ : 800 colis Petits colis (20%) = 160 colis CEDEX (13%) = 100 colis Distribution par les tournées dédiées au colis = 540 (108 colis/tournée) Dont 30% colis suivis = 240 colis <ul style="list-style-type: none"> - 160 sur les tournées colis, - 80 sur les autres directions. ⇒ 2 structures mobiles par tournée colis	70 m ² d'exploitation (traitement) ⇒ 8 colis en dédié/m² 11 m ² de stockage «arrivée» produit en 11 CP ⇒ 81 m² au total



C/ La signalétique

2. La signalétique au sol

Elle permet de matérialiser :

1. La signalétique affectée

Une signalétique est affectée :

- aux consignes particulières,
- aux informations permanentes telles que :

- ⇒ le plan de la ville et des secteurs de couverture de chaque tournée,
- ⇒ l'indicateur de tri des secteurs colis encombrants,
- ⇒ la liste des commerces fermés le samedi.

- aux consignes de sécurité,
- aux processus de traitement des colis.

- les zones de circulation,
- les zones de stockage,
- les zones de traitement.

3. Les véhicules

La gamme						
Type	Exemple	Volume utile	Dimension extérieure <i>L x l x H (m)</i>	Hauteur intérieure	Particularités	Coût total en € par /KM : base 15 000 KM an 2004
B1	Clio	1 m ³	3.77 x 1.94 x 1.41	0.89 m	Non adapté aux tournées messagerie	0,23 €
B3	Kangoo	3 m ³	4.00 x 2.06 x 1.82	1.25 m		0,28 €
Y4	Jumpy	4 m ³	4.44 x 2.13 x 1.94	1.41 m		0,31 €
Y6	Jumper	6 m ³	4.66 x 2.20 x 2.15	1.56 m		0,34 €

Préconisations d'équipement:

- Au moins un B3 par établissement,
- Au moins un B3 et un Y4 à partir de 10 QL,
- Au moins deux B3 et un Y4 à partir de 20 QL.



3

CHAPITRE

**DES CRITERES ET DES
OUTILS POUR LE CHOIX
D'ORGANISATION**



A/ Analyse des données structurelles de la zone de distribution

En zone rurale (tournée Mixtes 1 : lettres et colis), la distribution de tous les objets est mutualisée. Un temps supplémentaire est alloué lors de la remise d'un colis.

En zone urbaine, l'activité de distribution des colis peut être dédiée. Cependant, une distribution colis mutualisée à quelques produits courrier (catalogues, collecte de BAL supplémentaires (BAL SUP), etc.) peut s'avérer intéressante.

Les projets RPDC nécessitent une optimisation de la distribution des colis .

1. Les critères de ciblage des zones à organiser en distribution dédiée colis

Quels critères permettent de cibler des zones potentiellement intéressantes à organiser en distribution dédiée colis ?

1.1. Atteindre une concentration minimale d'habitat **DL X IR > à 3**

La DL² correspond au nombre de PDI sur une longueur de 100 mètres. Cette information est disponible dans le Système d'Information des Quartiers Lettres.

Sur une zone couverte par une distribution dédiée des encombrants, la longueur du PA des tournées "encombrants" représente en moyenne la moitié de la longueur totale du PA des tournées lettres.

La distance entre 2 arrêts est inférieure à 400 mètres (hors HLP).

La distribution des colis et encombrants s'effectue en même temps des deux côtés d'une voie. Sur un PA, le critère DL X IR égal à 3,5 observé en distribution "Lettres" sera multiplié par 2 pour le colis ; soit un potentiel égal à 7.

1.2. Recevoir un trafic significatif de colis

Un potentiel d'objet par PRE³ doit être au moins égal à 0,03.

1.3. Ne pas créer de parcours inactifs

La durée consacrée aux HLP Aller, Retour et Intermédiaire ne doit pas être supérieure à 15 % de la durée totale des TE.

2. Evaluation des flux entrant

(Cf. annexe 1)

A partir de l'histogramme des flux, il s'agit d'identifier sur 24 heures les volumes livrés **afin** :

- de définir une zone de stockage,
- d'identifier les travaux annexes comme l'ouverture du réseau B,
- d'évaluer le trafic avec les plages plausibles de distribution.

² DL = nombre de PDI/distance du Parcours Actif (PA) en hectomètres.

³ Anciennement Point de Raccordement (PRA)



Dimensions et capacités moyennes des autres contenants

unité de mesure contenant	longueur	largeur	hauteur	superficie	volume utile	poids à vide	poids en charge	nombre de colis moyens	nombre de colis éco	nombre de sacs
	(m)	(m)	(m)	(m ²)	(dm ³)	(kg)	(kg)	unités	unités	unités
CP 630	0,80	0,60	1,54	0,48	500	95		30	40	5
CP 660	1,20	0,80	1,54	0,96	1000	135	600	50	70	10
CP 660 U (**)	1,20	0,80	1,54	0,96	1000	130	600	60	80	8
chariot CV 300	1,00	0,55	1,15	0,55	360			22	29	
étendeur 1 sac	0,55	0,50	1,25	0,28				6	8	
étendeur 4 sacs	0,90	0,90	1,12	0,81						
structure mobile (étagère mobile)	1,75	0,70	1,51	1,3	1600	60		70		

B/ Comptage du trafic par tournée

1. Les informations en provenance des plates-formes

Elles définissent un trafic global et le poids de chaque mois.

Elles permettent de fiabiliser les comptages PILDI et à la tournée.

2. La modélisation PILDI

Elle permet de connaître les trafics par point de comptage.

3. Les comptages à la tournée

Ils permettent d'établir la charge de la position de travail.

3.1. Comptages spécifiques aux tournées Mixtes 1 ou communes « mono-distribuées »

Un comptage global suffit.

3.2. Mode de comptage pour chaque tournée colis

a. Le comptage ciblé par PDI sur 2 jours.

Il permettra de connaître la répartition du trafic selon les secteurs de distribution (habitat vertical, horizontal, commerce).

Après le classement des colis par voie, il faut, sur chaque colis, identifier le numéro dans la voie qui permettra de **comparer les** :

- taux de groupage modélisé (outil de calcul ECOTEC V2),
- taux de groupage observé (accompagnement),
- taux de groupage comptage.

b. Le comptage global

Il s'agit d'effectuer un recensement sur une semaine glissante :

- du trafic des colis non suivis,
- des objets suivis avec et sans signature à partir des bordereaux SIO,
- des CRBT et colis postaux à partir des bordereaux 1425 et des bordereaux 513 Récap conservés en « cabine ».

3.3. Objectif(s) des comptages

Les comptages ont pour finalités de :

- définir un trafic moyen quotidien,
- mesurer une charge hebdomadaire type,
- identifier les variations de trafic selon le jour de la semaine et par conséquent les jours « forts » et les jours « faibles ».



C/ Identification des besoins clients

(Cf. annexe 2)

1. Les impératifs liés aux modes de remise

Il est capital de fixer les heures limites de mise à disposition spécifiques aux boîtes postales et aux circuits de remise précoce.

2. Objectif(s)

- satisfaire le client en lui remettant le colis,
- réduire le taux d'instance.

⇒ Identifier les éléments qui déterminent les plages horaires les plus favorables à la distribution colis.

2.1. Les commerces en centre ville

Plusieurs éléments doivent être pris en compte lors de la remise auprès des commerces de centre ville :

- penser aux heures d'autorisation de circuler en centre ville
- vérifier les heures de fermeture des commerces.

2.2. Les entreprises en zone artisanale (ZA) et en zone industrielle (ZI)

De la même façon que pour les commerces en centre ville, **lors de la remise auprès des entreprises en ZA et en ZI, il est impératif de :**

- vérifier les accès aux sites,
- penser aux fermetures pendant la pause déjeuner,
- identifier les personnes autorisées à réceptionner les colis,
- proposer des solutions qui faciliteront la remise des objets contre signature (rencontres avec les entreprises).

2.3. Les ménages

Lors de la remise Ménage, il est indispensable de :

- mesurer et faire développer le taux de raccordement en boîtes aux lettres normalisées,
- proposer la procuration pour remise à un tiers.

3. Les constats

Une distribution dans la matinée permet une meilleure remise. Le potentiel de réussite de la remise en main propre est supérieur entre 12h et 14h pour les ménages (pause repas des clients destinataires). Les entreprises doivent être distribuées avant 12h.

Nota :

Ne pas oublier que la remise vespérale demeure intéressante : sur la distribution des colis sans signature, dans un secteur bien raccordé en boîtes aux lettres (BAL) normalisées, et lorsqu'elle est associée à des collectes ou à des relevages de BAL SUP.

D/ Recensement des besoins en surface de traitement

(Cf. annexe 3)

Se référer aux plans de chantier de type 1, 2 et 3.

- équiper les chantiers colis d'étagères mobiles pour apporter une modularité et une mutualisation des surfaces,
- intégrer l'impact du nombre de séparations sur les surfaces lors du TG,
- intégrer l'impact du mode de flashage «Arrivée» des colis suivis.



E/ Optimisation du parc des véhicules

(Cf. annexe 4)

Le parc de véhicules peut être optimisé en tenant compte de certains éléments, c'est à dire en :

- intégrant le loyer interne dans le choix d'un véhicule,
- mesurant l'impact d'un véhicule trop petit qui nécessite un retour au Centre Courrier,
- établissant un bilan des coûts selon le choix du véhicule.

⇒ Le véhicule de type Y4 (4 m³) améliore les conditions de travail du facteur en distribution.

F/ Perspective : l'évaluation de la charge par tournée à partir de l'outil ODIO-COLIS (ECOTEC V2)

En utilisant l'outil informatique de modélisation de la charge de travail après renseignement des caractéristiques de la tournée, on pourra analyser les écarts

entre la modélisation et l'organisation par un diagnostic terrain (voir support d'accompagnement en annexe).

On validera alors les paramètres de la tournée colis (Cf. annexe 5).

G/ Constitution des positions de travail colis

1. La constitution de positions de travail dédiées à la distribution colis

Elle :

- permet une professionnalisation ,
- facilite l'adaptation de la force de travail aux variations de trafic par un re-découpage relativement simple des tournées pendant les semaines creuses.

2. Cas où le dédié colis n'est pas possible ou souhaitable

Un certain nombre d'activités sont complémentaires :

- par la chronologie des traitements,
- par la nécessité d'utiliser une voiture en distribution,
- pour limiter l'attribution de temps forfaitaires, de prise en charge et de mise en route de véhicule.

Activités complémentaires :

- le tri CEDEX – Préparation et livraison des remises précoces ,
- le tri des encombrants courrier,



- la livraison des dépôts relais et la distribution des gros volumes (GU⁴) le matin,
- le relevage de BAL SUP et les collectes d'entreprises l'après-midi.

Ces activités supposent une bonne connaissance du terrain et la possibilité de mutualiser la distribution des produits Courrier et Colis.

3. Avantage d'une mutualisation

La mutualisation de la distribution des produits courrier et colis permet :

- d'absorber les pointes de trafic certains jours, en raison des différences de TMJ entre les produits Courrier (Ménage, CEDEX) et le Colis,
- au facteur Colis d'agir sur l'organisation de son travail en fonction des autres chantiers.

Par exemple, dans le cas d'un fort trafic Courrier, la confection des dépôts relais est retardée, ce qui offre la possibilité au facteur Colis de distribuer des objets lors de la sortie en remise précoce.

4. Contrainte liée à la mutualisation

La réduction du nombre de tournées Colis au mois d'août nécessite de répartir les autres activités de livraison de remises précoces et de dépôts relais sur d'autres positions de travail.

⁴ GU : usagers importants



H/ Mettre en place des indicateurs de pilotage par tournée

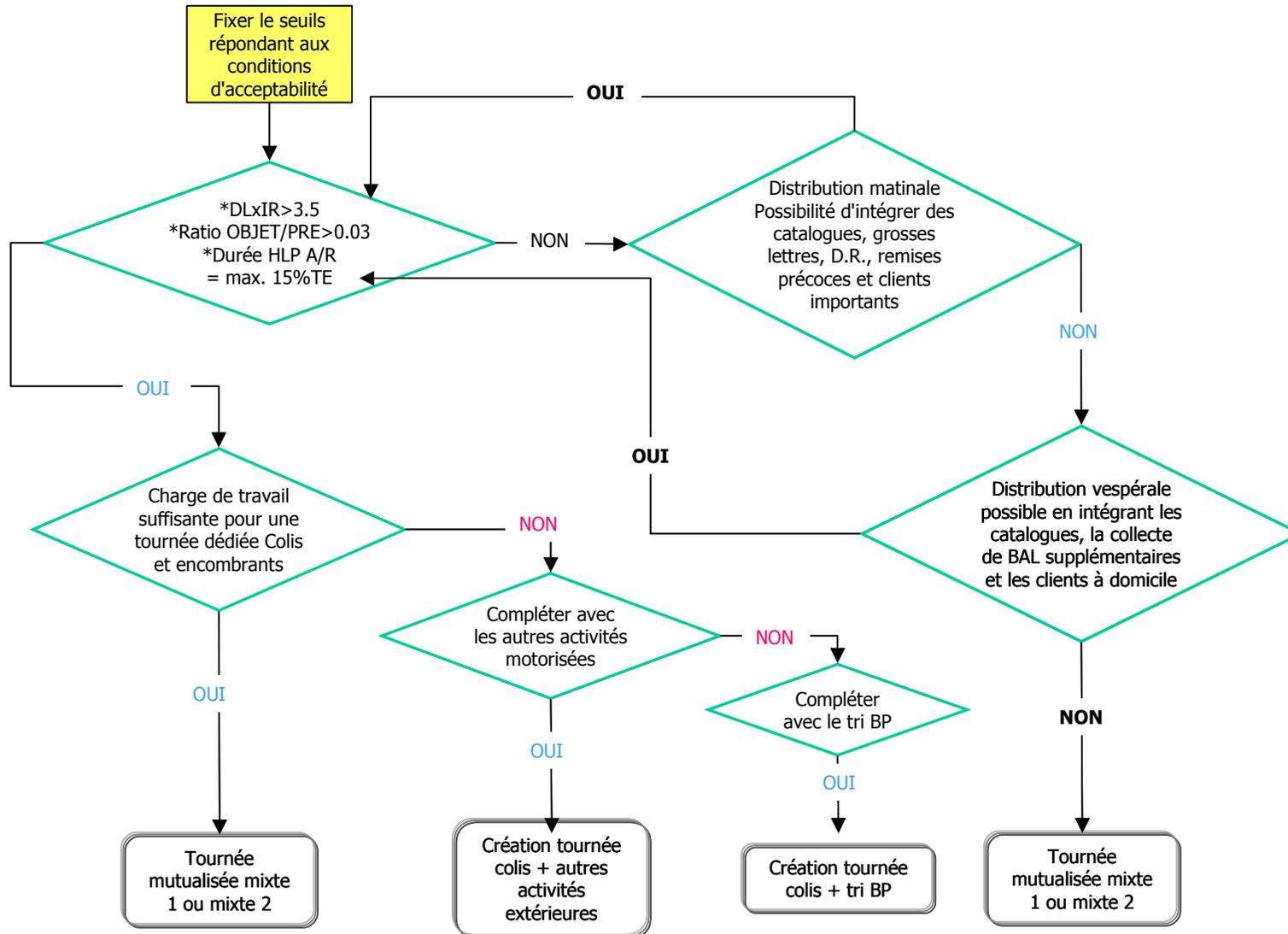
(Cf. annexe 7)

Etapes de la mise en place d'indicateurs de pilotage :

- Connaître le trafic,
- Evaluer le taux de remplissage du véhicule utilisé,
- Demander occasionnellement le kilométrage parcouru sur chaque sortie en distribution,
- Suivre l'évolution des taux d'instances des colis suivis et non suivis,
- Recenser les réclamations,
- Analyser les résultats SIO.



PROJET : logigramme de choix d'organisation distribution des colis et encombrants





I/ Des voies de solutions pour répondre aux variations de trafic

1. Le redécoupage d'une tournée Colis en période estivale et sa répartition sur plusieurs tournées

(Cf. annexe 8)

La mise en place d'une organisation estivale de ce type nécessite la prise en compte de l'ensemble des activités de la position de travail telles que la livraison des remises précoces, des dépôts relais, le relevage ou la collecte du courrier, etc.

2. Le traitement des pics de trafic

Une voie de solution consiste à concentrer 2 à 3 jours de trafic Coliéco sur une seule sortie en distribution, en s'assurant que les délais de distribution sont respectés.

Il est ainsi possible de conserver l'ensemble du trafic Coliéco pendant 2 jours, puis de l'injecter dans le trafic du 3^{ème} jour.

Le Coliéco conservé devient alors une variable d'ajustement, ce qui permet l'emport d'un plus grand nombre de colis suivis les autres jours.

Les arguments en faveur de ce type d'organisation:

- possibilité de prioriser les flux en cas d'absence inopinée,
- le colis suivi peut bénéficier d'un traitement prioritaire,
- la productivité est améliorée lors d'une sortie spécifique Coliéco, grâce à un processus de traitement uniforme et à un taux de groupage nettement supérieur qui peut augmenter la cadence horaire de distribution jusqu'à 40%,
- le taux d'instance des colis suivis est réduit,
- pour le facteur les tâches sont simplifiées.

Nota :

L'usage de l'étagère mobile de tri colis facilitera la mise en œuvre d'une organisation saisonnière. Elle permet de conserver le classement des colis sur la structure mobile de la tournée. Le trafic peut alors être réparti simplement sur d'autres tournées par déplacement de la structure.



POSTFACE

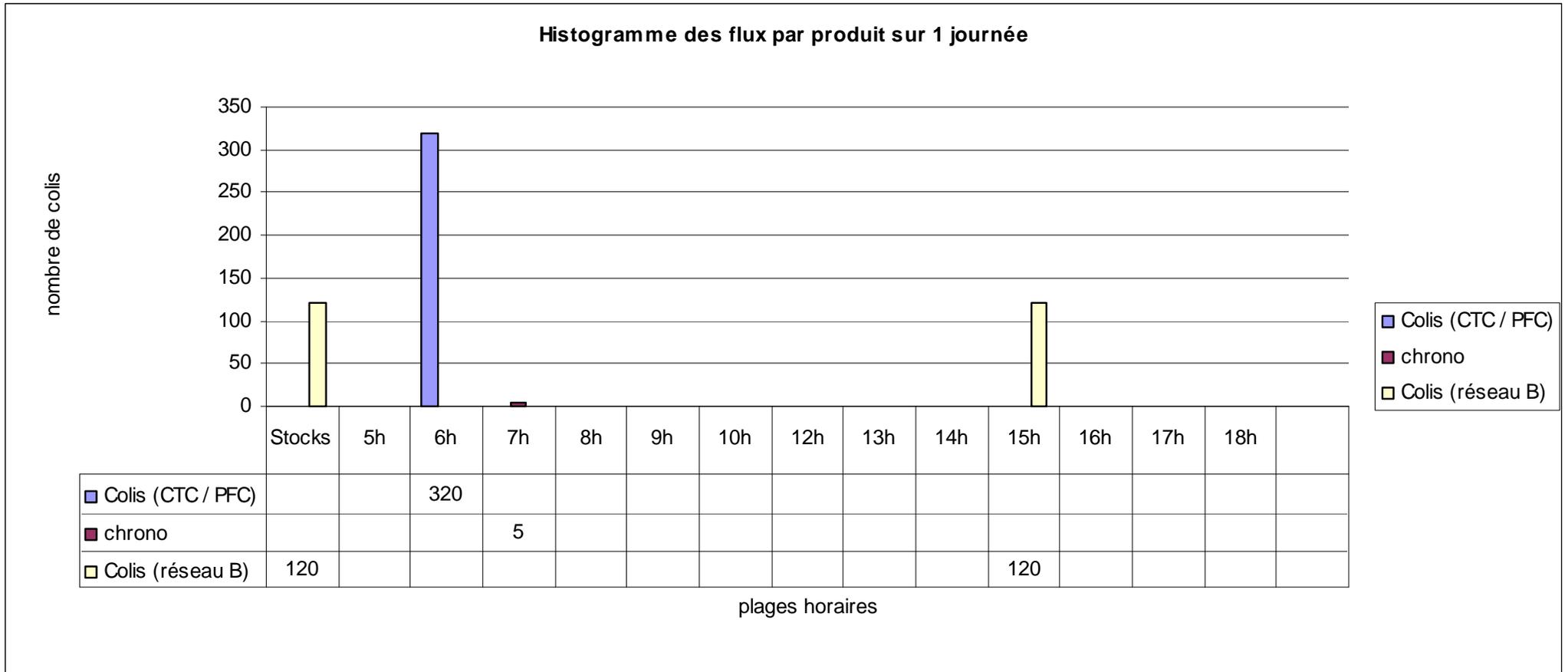
Recensement des acteurs impliqués par l'organisation décrite dans le référentiel
Facteurs Colis et Courrier encombrant
Facteurs "lettres" intervenant dans le processus d'échange des produits entre les chantiers
Agents du chantier CEDEX
Agents de traitement des Objets Spéciaux
Agents de la manutention
Ensemble de la ligne managériale, depuis le Chef d'Equipe jusqu'au Directeur de Centre Courrier

La documentation de référence	
A disposition du facteur Colis Courrier	Pour la ligne managériale Colis
La fiche récapitulative de la position de travail (Cf. annexe n°8)	Bulletin officiel
L'indicateur de tri	La Convention Courrier Coliposte
La liste des clients en boîte postale et en remise précoce	Procédure S.I.O.
La zone géographique desservie et les bureaux d'instance	Notes internes (échange de produits...)
Les fiches de distribution par type de produit	Procédure de certification et processus de traitement
Le carnet de procuration	Fiches produits
Les avis de mise en instance	
La liste des ordres de réexpédition	
La liste et la situation des dépôts relais	
Les documents S.I.O.(Cf. manuel utilisateur)	

Les annexes jointes à ce référentiel	
Numéro	Contenu
1	Histogramme des flux
2	Identification des besoins clients : histogramme des heures de mise à disposition
3	Chronogramme d'occupation des surfaces
4	Chronogramme d'utilisation des véhicules
5	Support d'accompagnement de validation des paramètres de la tournée
6	Références des étiquettes utilisées
7	Indicateur de pilotage par tournée : le tableau de bord
8	Variations de trafic

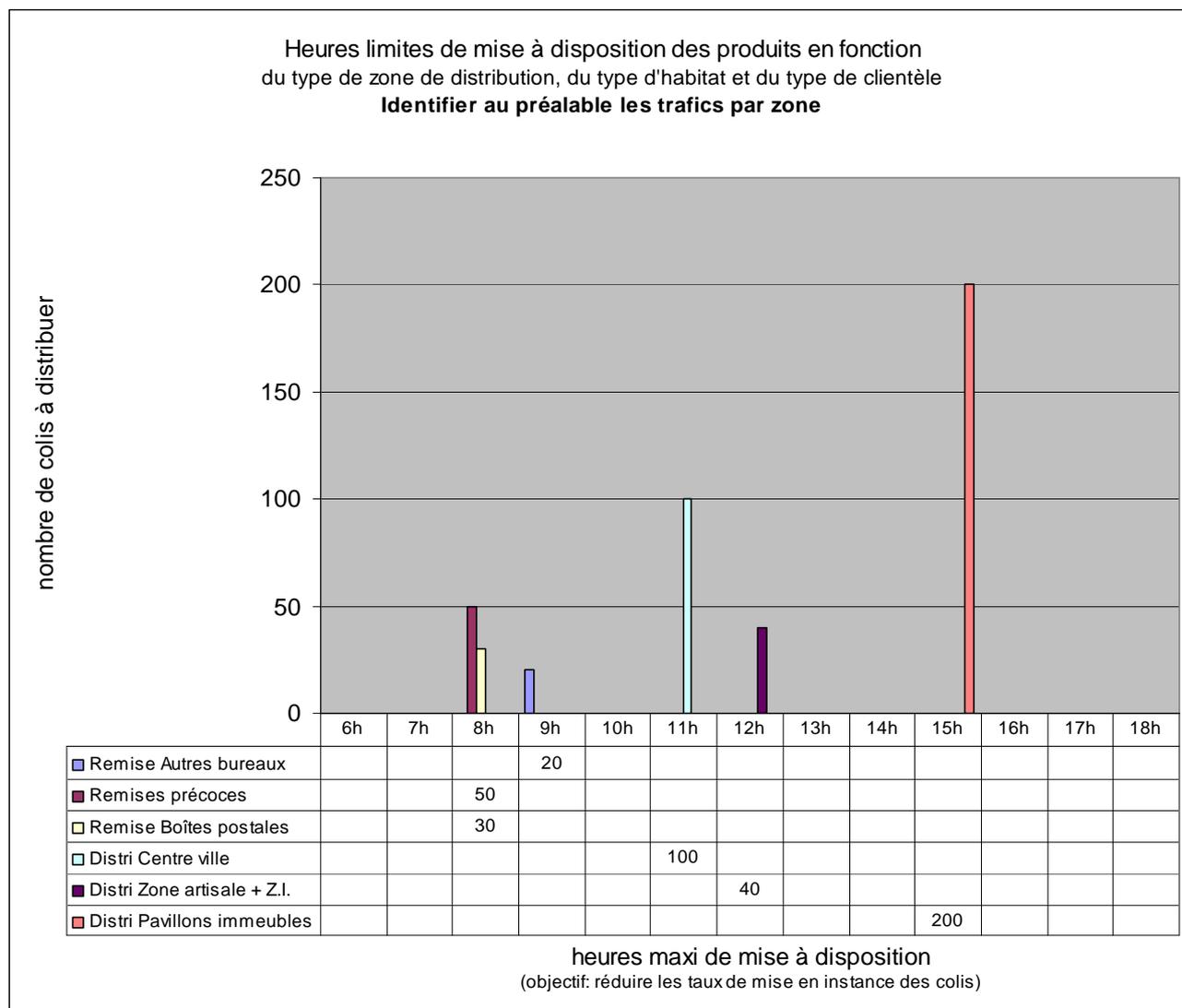
Annexe n°1

HISTOGRAMME DES FLUX PAR PRODUIT SUR UNE JOURNEE



Annexe n°2

IDENTIFICATION DES BESOINS CLIENTS



Annexe n°3

Chronogramme des surfaces du Chantier COLIS par rapport aux autres activités dans un Centre Courrier

ACTIVITES COLIS	Activités colis 		Activités PNA 					Activité départ 						
	6H	7H	8H	9H	10H	11H	12H	13H	14H	15h	16H	17H	18H	19H
Livraison COLIS														
Stockage attente de traitement														
Préparation du chantier T.G.														
Destokage pour traitement														
Classement (coupage/piquage)														
Chargement														
Activités de retour de distribution														
Stockage du produit à représenter														

Annexe n°4

CHRONOGRAMME D'UTILISATION DES VEHICULES

Courses de remise, dépôts relais, distribution courrier, relevage BAL SUP, collecte, etc.

numéro	Véhicule		N°	activité type d'activité	horaire		durée
	dénomination	type			début	fin	
	001 AAA 77		1	remise précoce	7.30	8.30	1.00
			0	non utilisé			1.00
			2	dépôts relais	9.30	10.15	0.45

Annexe n°6

Références des étiquettes utilisées

Etiquette 761 RETOUR ENVOYEUR – réf 611346 –

Etiquette Id Bx Instance proposée dans 7 coloris
boîtes de planches

blanc	– 600237 –	
Jaune	– 600238 –	oo
Saumon	– 600239 –	oo
Orange	– 600240 –	oo
Violet	– 600241 –	oooooo
Bleu	– 600242 –	o
Vert	– 600243 –	o

Annexe n°7

INDICATEUR DE PILOTAGE PAR TOURNEE

INDICATEURS DE PRODUCTION

Date											
Trafic reçu											
Colissimo suivi signature											
Colissimo suivi sans signature											
Colis non suivis											
Chrono											
Encombrants (lettres)											
Sacs de dépôts relais (Courrier)											
Catalogues											
Annuaire											
Taux de remplissage des véhicules											
Kilométrage parcouru (hors prestation remises précoces)											

INDICATEURS DE QUALITE

Date											
Taux de saisie RD/A											
Taux d'instance colis suivis											
Taux d'instance global											

Nbre mensuel de réclamation											
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Annexe n°8

VARIATIONS DE TRAFIC

