Rôles et responsabilités du maître de poste (ou son remplaçant)

Le maître de poste est la personne désignée qui est responsable du secteur de livraison du courrier dans lequel travaillent les FFRS.

Au quotidien, lorsqu'il rencontre les FFRS, leurs assistants ou remplaçants, l'agent local des postes :

Les conseillera ou répondra à leurs questions sur les opérations quotidiennes, les services ou les produits pouvant découler de l'annexe A de l'itinéraire;

Leur remettra le courrier à livrer, par itinéraire, à un endroit précis pour que les FFRS le préparent conformément aux horaires prévus à l'annexe A de l'itinéraire;

Leur remettra les envois à remettre en mains propres, par itinéraire, pour que les FFRS puissent les préparer;

Fournira le matériel et le soutien nécessaires aux FFRS concernant la réexpédition du courrier tel qu'il est précisé à l'annexe A;

Contrôlera périodiquement le respect par les FFRS des modalités de l'annexe A, y compris les heures de début estimatives et les points de remise du courrier;

Contrôlera périodiquement le respect par les FFRS des normes de levée et livraison du courrier pour tous les produits et services;

Autorisera les FFRS à entamer la livraison à un nouveau point de remise pour un client et fournira les étiquettes devant être apposées par les FFRS sur les compartiments du réceptacle à courrier (c'est à la Société qu'il incombera d'apposer les étiquettes pour les nouvelles installations importantes);

Portera à l’attention des FFRS tous les problèmes et préoccupations du client dans le secteur de livraison par FFRS pour qu’ils soient résolus.

Au besoin le maître de poste :

Dispensera une orientation aux nouveaux FFRS;

S’assurera de l’exactitude des renseignements sur les itinéraires et les volumes qui ont été indiqués par les FFRS sur les feuilles de registre des FFRS.

En ce qui a trait aux relations avec les FFRS, le maître de poste :

Établira et entretiendra avec les FFRS, leurs assistants et les remplaçants, une relation de travail de bonne foi axée sur le respect et traitera les FFRS comme membres intégraux de l’équipe de livraison;

Rencontrera régulièrement les FFRS, les assistants et les remplaçants afin de créer un forum d’échange d’idées pour améliorer le service aux clients.