

Fiches tournées

De quoi s'agit-il ?

Formaliser une fiche signalétique pour chaque tournée permet à des collaborateurs (exploitants, conducteurs), qui n'ont pas nécessairement l'habitude de travailler sur cette tournée, de disposer de toutes les informations utiles pour que la prestation soit effectuée selon les standards de qualité attendus par le client.

Les fiches tournées sont remises par le service d'exploitation aux conducteur.trice.s qui doivent réaliser ces tournées pour la première fois.

Format de la fiche tournée

Les informations à consigner dans la fiche tournée sont celles qui sont indispensables pour que la tournée se réalise dans de bonnes conditions.

Le niveau et le détail des informations à faire figurer dépendent de la nature de la tournée à décrire et de sa complexité. Le format peut ainsi varier d'une page simple à une brochure technique de plusieurs feuilles imprimées avec reliure spirale par exemple.

Quelles informations faire figurer ?

Type d'informations à faire figurer :

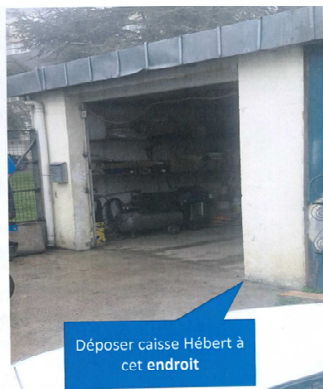
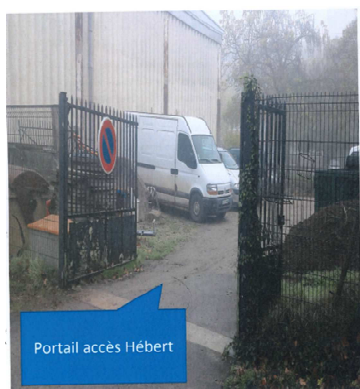
- Nom(s) et adresse(s) du(des) destinataire(s)
- Nom des contacts et numéros de téléphone utiles
- Adresse(s) de chargement et accès : informations routières, directions à prendre...(exemple : arrivée à Provins par la N19, au rond-point prendre la D1 à droite direction Gendarmerie...)
- Documents et matériels à prendre : trousseau de clés, badges...
- Horaire de la prise de service, heure chargement et heure de départ
- Numéros du quai de chargement
- Ordre de chargement
- Description de l'accès, par exemple : entrée sur le site par le 2^{ème} portail à droite, utilisation de l'interphone (sonner en entrant pour prévenir), directions à prendre sur le site, localisation du bâtiment, porte vitrée à ouvrir et refermer à clé, local à traverser, couloirs à emprunter, ascenseurs à prendre...

- Horaires du gardien du site si le portail doit être ouvert par badge en son absence par exemple
- Lieux de stationnement du véhicule (ex. au fond du parking devant la cuve réserve eau incendie) et cheminement à effectuer à pied
- Colis à rentrer à l'intérieur (préciser où), ou laisser dehors (fûts, ferraille...)
- Avertissements, points de vigilance : ex. hauteurs
- Rechargement éventuel à préciser
- Modalités pour l'autorisation de départ (donnée par le réceptionnaire ?)
- Procédures : ex. utilisation du PDA, comptages, étiquetage, remplissage de documents...
- Consignes générales, en termes par exemple d'hygiène, sécurité, tenue vestimentaire, discrétion...

Illustrer avec des photos

Des photos commentées et expliquées permettent d'illustrer utilement la fiche tournée et d'éviter de longs discours.

Exemples :



Collecte et actualisation des informations

La collecte des informations peut nécessiter de l'exploitant.e qu'il se rende sur place, soit en repérage (nouvelle tournée), soit en accompagnant un.e conducteur.trice durant sa tournée.

Il est parfois pertinent de faire valider la fiche tournée par le client.

Son actualisation est cruciale. Les conducteur.trice.s doivent être sensibilisé.e.s au besoin de remonter à l'exploitant.e tous les changements pertinents afin de maintenir des fiches tournées à jour.

Illustrations – Extraits de fiches tournées

**TOURNEE Entreprise
Lambda**

██████████, 117 rue ██████████

Responsable tournée : Eric : 01 49 22 ██████████ Karim : 01 49 22 ██████████

Prise de service à 12 h 30 Chargement quai n° 8 Départ 13 h 00

2 badges : - 1 « chauffeur ██████████ » qui ouvre le portail de St Denis et Brie
- 1 « navette » qui ouvre le portail et le sas à MOISSY

Ordre de chargement 1^{er} tour :

- MOISSY « Région »
- MOISSY « Montage »
- BRIE COMTE ROBERT

Attention : le mercredi tournée inversée au 1^{er} tour. Livrer MOISSY en 1^{er} et BRIE en second

1^{ère} livraison : rue ██████████ 77 BRIE COMTE ROBERT Arrivée 13 h 45

Rechargement éventuel sur place

Prendre **impérativement** le courrier pour MOISSY et ST DENIS.

Autorisation de départ donné par le réceptionnaire de BRIE.

Aller à Moissy Cramayel, ██████████ (accès par « parc de l'A5)

Arrivée à MOISSY, s'arrêter à l'accueil, donner le courrier leur étant destiné et prendre le courrier pour ST DENIS.

Livrer MOISSY « Montage »

Livrer MOISSY « Région »

Se rendre à pied au bungalow se trouvant à la barrière de l'entrée du parc matériel et demander s'il y a du courrier pour ST DENIS.

Départ de Moissy

Arrivée à St Denis, se remettre quai n° 8, déposer le courrier dans la bannette au bureau expédition et mettez-vous en coupure.

18 h 30 Chargement pour Brie Comte Robert et Moissy Cramayel

19 h 00 Départ pour Brie Comte Robert et Moissy (livraisons avec badge car plus de réceptionnaire)

A Brie Comte Robert, ouverture du portail avec badge et sonner en entrant pour prévenir le réceptionnaire de notre arrivée et livrer les colis devant le grand rideau.

7 – JOSSIGNY

- Heure chargement 1^{er} tour : 06 h 00 Départ : 06 h 30
- Heure chargement second tour : 14 h 00 Départ : 14 h 30

- Arriver par la D 231, passer le rond-point juste avant l'hôpital et 1^{er} feu à Droite.
- Aller au fond de l'impasse et passer la barrière sur votre Gauche (sonner si nécessaire).
- Entrer sur le parking tout de suite sur votre Gauche.
- Faire 100 mètres environ et reculer dans la petite descente pour se mettre à quai.
- Vidier les AGV dans le couloir.
- Faire signer votre lettre de voiture dans le bureau situé sur la Droite du quai
- Sortir du quai, aller sur la Gauche et le local linge sale se trouve au niveau du 1^{er} rideau sur la Gauche (face au bennes).
- Charger les AGV de linge sale (**ne jamais prendre les AGV vides**)
- Récupérer les plaquettes code barre sur les AGV si elles se trouvent encore dessus et les mettre dans la bannette se trouvant à côté de la porte au fond du local.
- Laisser également un exemplaire de la lettre de voiture dans cette bannette.