

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.

