

## Fonction

### CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI SOUTIEN BUREAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPROVISIONNEMENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COORDINATION ET ANIMATION DE LA TRANSFORMATION IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Chef de Projet Appui et Support conduit un ou plusieurs projets, en territoire et est le garant du respect des engagements de Qualité, Délais, Coût et Satisfaction Client.

Il a la responsabilité opérationnelle de mener son projet à bien, au jour le jour.

Il assure avec succès la livraison et l'accompagnement du déploiement de la solution à son Client interne.

## Missions

### Conduire le projet pour garantir le respect des engagements

Réaliser les phases du projet : cadrage, conception, réalisation, déploiement et bilan

Gérer les aspects financiers et les ressources du projet

Définir et produire les outils et indicateurs de suivi

Concevoir et manager le planning par le suivi du bon déroulement des tâches

Identifier, traiter, suivre et escalader les problèmes, développer l'amélioration continue

Sécuriser la conformité de la solution, contrôler les jalons et la qualité des livrables

Animer les instances et les comités de pilotage

Identifier et manager les interactions avec d'autres projets ou initiatives impactant le projet

### Manager en transverse les acteurs du projet

Identifier et associer les membres de l'équipe projet, et les parties-prenantes internes et externes

Organiser et animer les instances transversales avec efficacité,

Mobiliser les acteurs sur le projet, définir rôles et responsabilités individuelles et collectives

### Conduire le changement

Réaliser l'étude d'impact des projets et apporter les réponses adaptées (mobilisation, communication, formation...),

Accompagner les acteurs opérationnels,

Garantir le respect de la Méthode de Conduite du Changement du Groupe La Poste.

## 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.

### Efficacité professionnelle

#### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process 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.

### Projet

#### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

#### Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

### Relation Client

#### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## Prérequis

Outils bureautiques, applicatifs et logiciels : maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités,

Travail et outils collaboratifs : utiliser les plateformes collaboratives pour échanger, animer une communauté en ligne

## Environnement de travail

Fonction exercée au Réseau, LBP et Services Financiers

## Relations internes/externes

Experts Métier et Opérationnels

Fonctions support : RH, Finances, Achats, SI, Communication

Prestataires externes (conseil, SI, expertise, assistance)

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Bgpn reseau
- □  
Banque postale
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Groupe - siege

## Effectif de la fonction

De 100 à 249