

## Fonction

### CONSULTANT IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CONSULTANT IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT IV.C \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [CHEF DE PROJET IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation des modèles opérationnels et managériaux, le Consultant intervient sur des missions transverses complexes confiées par des clients internes, voire externes.

Il propose des méthodes et solutions répondant aux ambitions et problématiques du client ; et il est le garant du respect des engagements négociés avec le client, en termes de Qualité, Délai, Coût et Satisfaction Client ; tout en veillant au respect des règles déontologiques.

## Missions

### Conduire les missions et garantir le respect des engagements spécifiques à chaque client

#### Analyser la demande et formaliser la proposition de mission

Recueillir, analyser les besoins et les attentes du client par une écoute active

Réaliser un pré-diagnostic afin d'évaluer l'opportunité et la faisabilité de la mission

Définir la méthode et l'approche proposée, ainsi que le planning d'intervention et le budget associé

#### Contractualiser et réaliser la mission

Rédiger la proposition commerciale et contractualiser avec le client

Assurer le staffing de la mission

Produire ou participer à la production des livrables et à la gouvernance

Accompagner la conduite du changement

Contribuer à préparer et à animer les réunions, instances transversales et décisionnelles avec efficacité, par une bonne maîtrise de la dynamique de groupe

Assurer la maîtrise des risques, y compris le plan de couverture

Conseiller le client tout au long de la mission, et l'alerter en cas de dérive potentielle

#### Clôturer la mission

Recueillir le niveau de satisfaction du client

Tirer des enseignements par le retour d'expérience et son partage

### Contribuer à la performance et à l'efficience du Groupe

## **Proposer et déployer les outils et méthodes contribuant à**

Simplifier les processus et optimiser la performance opérationnelle

Transformer les organisations et modèles managériaux

Réinventer les Business Model

## **Accroître l'efficacité et améliorer la performance**

**en accompagnant** la déclinaison du plan stratégique sur les différentes entités du Groupe, au travers d'une expertise pointue dans la conduite de projets complexes (posture Agile, ...) et du coaching de managers (gestion de crise, ...)

## **Assurer une veille des meilleures pratiques de la place**

## **Développer l'activité de La Poste Conseil**

### **Contribuer au développement du Cabinet**

Développer une relation de confiance avec le client,; la confidentialité est un élément clef de cette confiance

Etre acteur de la politique de développement du Cabinet et de son positionnement

### **Développer ses propres connaissances et compétences, et celle des consultants sous sa responsabilité**

Maintenir au meilleur niveau les savoir-faire techniques et savoir-être

### **Développer le portefeuille de missions du Cabinet**

## **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**

#### **Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur**

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de

leurs choix.

### **Veille / innovation / tendances**

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité.

## **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.

### **Méthodes et outils de créativité**

Maîtriser et appliquer des méthodes agiles et d'innovation (ex: Design Thinking, Test&Learn, SCRUM. . .) dans son activité et faire preuve de créativité.

### **Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation**

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).

## **Relation Client**

### **Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe**

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande. . .) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).

### **Appui et Conseil**

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## **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 siège Groupe

## **Relations internes/externes**

Experts Métier et Opérationnels, Groupe et Branche

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

Prestataires externes (conseil, SI, expertise, assistance)

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Groupe - siege
- Bgpn numerique

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9