

## 1. Présentation du répondant

<b>ENTITÉ</b>	WEBHELP Galati
<b>NOM DU RÉPONDANT</b>	IMD
<b>MÉTIER CIBLÉ</b>	Chef projet
<b>POSTE DE TRAVAIL/FONCTION</b>	Chef projet C5
<b>ORGANIGRAMME</b>	150 personnes travaillent sous sa responsabilité
<b>ANCIENNETÉ</b>	2006, depuis 14 ans en service au WEBHELP Roumanie
<b>FORMATION INITIALE</b>	BAC+4
<b>TYPES DE PROJETS</b>	Management opérationnel : Projets Service Clients Telecom et Travel
<b>PRÉSENTATION DU RÉPONDANT</b>	2008 – 2011 : Superviseur : Projets Telecom et Travel 2011 – 2016 : Responsable contenu : Projets Travel 2016 – 2018 : Superviseur Senior : Projets Travel 2018 – 2020 : Chef de Projet : Projets Travel

## 2. Description de l'activité

*Contexte de l'activité, le cadre, les tâches associées, la quantité d'informations à gérer, le nombre d'intervenants, les interactions, les connaissances nécessaires, les difficultés auxquelles vous êtes confronté(e), etc.*

### **Activité principale : Pilotage du projet**

Le chef projet anime et garantit la qualité de la relation client sur son projet en assurant l'atteinte des objectifs fixés par la direction de comptes et la direction de production en réponse aux attentes du client donneur d'ordre.

Rattachée au directeur de production, en tant chef de projet j'ai en charge :

1. Le management de mon équipe de superviseurs et des fonctions support production et le développement de leurs compétences projet
2. La gestion et l'amélioration de la production : qualité et productivité
3. La qualité de la relation client sur mes projets en veillant au respect des normes et processus internes

En ce qui concerne **la gestion de mon équipe**, c'est important de les animer, motiver et de les fidéliser. Aussi, pour avoir les résultats attendus, le partage des objectifs et de la stratégie sont les points clé. Ma mission est aussi d'évaluer les résultats de chaque collaborateur et de bien définir les axes de développement et accompagner leur montée en compétences.

Le **pilotage** de mon **projet** fait partie de mes tâches quotidiennes. Afin de m'assurer de l'efficacité de cette tâche, il y a toujours des points de check :

- ✚ Suivi des indicateurs de production visant l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs et élaboration des plans d'actions
- ✚ Suivi des moyennes de production : outils, moyens techniques et humains
- ✚ Pilotage du P&L
- ✚ Pilotage indicateurs RH : le turn over et l'absentéisme toujours avec un plan d'action nécessaire
- ✚ Assurer le respect des processus et normes de qualité (ISO, NF, LRS) sur mes projets

Une autre mission est **la gestion de la relation client** et je m'assure que tous les éléments ci-dessous sont conformes :

- ✚ Les exigences de reportings : des rapports, des statistiques corroborés avec la mise en place de plans d'actions adéquats en cas d'écarts identifiés
- ✚ Les instances journalières, hebdomadaires et mensuelles comme le COPROD, COFIL et aussi visites clients

### 3. Analyse de l'activité

Paramètre 1 : Responsabilité	Description de l'activité sous l'angle de la responsabilité	Evaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<p><i>Degré dans la gestion de projet et des tâches qui lui sont assignées, dans la gestion d'équipe ou au sein de l'équipe et dans les prises de décision à enjeu interne/externe.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable d'une équipe de 3 superviseurs, 2 contrôleurs qualité et 4 experts métier</li> <li>- La montée en compétence collaborateurs de son équipe : plans d'action personnalisés en fonction des besoins</li> <li>- Responsable de la rentabilité financière du projet, elle mène des analyses sur les résultats du projet et propose de plan d'action : CA projet influencé par la productivité conseillers, taux de présence, la marge projet (transmet ces résultats à son N+1, soit le directeur de production)</li> <li>- Organise et réalise des arbitrages de production / qualité / exigences client en veillant à l'efficiency : réunions internes suivi résultats équipe, calibrages</li> <li>- Organise et conduit des réunions avec le client : COPROD, COFIL</li> </ul>	<p><b>Niveau 5 car</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le chef projet est responsable d'une équipe de moins de 10 personnes</li> <li>- Le chef projet est responsable de la montée en compétences de son équipe</li> <li>- Le chef projet assume des décisions sur le développement des projets en charge</li> <li>- Le chef projet assume des décisions sur le développement des équipes</li> </ul>
Paramètre 2 : Autonomie	Description de l'activité sous l'angle de l'autonomie	Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC

RECTEC+  
RECEUIL DES SITUATIONS SIGNIFICATIVES  
Grille d'entretien

<p><i>La possibilité d'agir et de prendre des initiatives (prises de décisions en cas d'imprévu, d'un point de vue organisationnel pour soi-même, consultation équipe/ hiérarchie, etc.).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le chef projet assume des responsabilités en matière de gestion du développement professionnel de personnes de son équipe</li> <li>· A une grande autonomie sur l'élaboration des plannings mensuels pour les conseillers / cadres de son projet (partagés avec le N+1 et avec le client)</li> <li>· Autonomie d'agir et de prendre des initiatives en cas d'imprévu et selon le degré de l'urgence : démissions et absences – assurer la production</li> <li>· Capacité et autonomie de gestion dans des contextes de travail complexes et imprévisibles mais il reste toujours sous la responsabilité du DP et des politiques et doit respecter des procédures administratives</li> </ul>	<p><b>Niveaux5/ 6 car</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Initiative sur les projets. Autonomie dans la gestion du projet. Nécessite l'aval de sa hiérarchie à certains moments</li> <li>· Contraint par des règles et procédures mais peut proposer des adaptations éventuelles</li> <li>· Prendre des initiatives concernant les pratiques et savoirs professionnels de son équipe comme pour soi-même</li> <li>- Autonomie décisionnelle au sein du projet ou pour l'organisation et la gestion de ses services</li> </ul>
<p><b>Paramètre 3 : Complexité</b></p>	<p><b>Description de l'activité sous l'angle de la complexité</b></p>	<p><b>Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC</b></p>
<p><i>Le nombre d'interlocuteurs concernés (internes-externes, connus/inconnus), la multiplicité d'interactions et les modalités de transmission des messages (directs, transformés), le nombre de tâches / d'activités à prévoir en amont/ en aval, le nombre de tâches à gérer en simultanément, la quantité d'informations à gérer, les enjeux de l'activité pour le service/ pour l'administration, etc.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'activité de chef projet requiert une collaboration et des interactions avec un grand nombre d'interlocuteurs, acteurs autant internes (autres départements de l'entreprise : qualité, planification) qu'externes (les clients) mais toujours dans mon périmètre d'activité</li> <li>· Le chef projet analyse des informations importantes (fichiers, rapport prod, analyses financières)</li> <li>· Le chef projet à la capacité d'adaptation en proposant et implémentant des solutions créatives avec de la valeur ajoutée : participe avec les équipes aux développements outils internes / client ; propose des challenges pour motiver ses équipes</li> </ul>	<p><b>Niveau 5 car</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Connaissances approfondies dans des domaines spécifiques. Utilisation de sources variées d'informations</li> <li>· Interactions avec des interlocuteurs variés mais reste dans son domaine d'activité spécifique</li> <li>· Cette situation nécessite une capacité d'adaptation forte et de prendre des décisions dans les contextes du projet en charge</li> <li>· Impact de l'activité sur son projet</li> </ul>

RECTEC+  
RECEUIL DES SITUATIONS SIGNIFICATIVES  
Grille d'entretien

<p><b>Changements prévisibles/imprévisibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper dans la gestion des tâches</li> <li>- S'adapter aux changements procédures / outils (client et internes) et faire les autres s'adapter plus facilement sans gros impact dans la production</li> <li>- Faire des plannings adaptés aux périodes haute saison (sur travel, la saison estivale est d'habitude en haute saison : distribuer les congés toute l'année et les réduire / trouver des solutions afin de pouvoir livrer les produits validés dans la capacité avec le client)</li> <li>- Capacité de répondre aux absences : adapter les planifications, motiver les équipes en cas d'absence pour ne pas impacter la production</li> </ul>	<p><b>Niveau 5 car</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte d'imprévisibilité constant dans toute l'organisation et la planification du travail</li> <li>- Capacité d'anticipation, proactivité et réactivité</li> <li>- Changements endogènes et exogènes</li> </ul>
<p><b>Paramètre 4 : Fréquence</b></p>	<p><b>Description de l'activité sous l'angle de la fréquence</b></p>	<p><b>Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC</b></p>
	<p><b>Quotidien :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportings / revue des stats, Brief avec son équipe (les superviseurs en particulier) afin de fixer les objectifs/priorités de la journée, Temps d'échange avec les équipes / maintien du climat social Gestion des N-1 (staffing &amp; coaching) Echanges, communication et anticipation auprès du client</li> </ul> <p><b>Hebdomadaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planification de la S+1, valider la conformité avec la commande client , Réunion hebdo et / ou 1-to-1 avec le management sur les différents KPI et acter la feuille de route (task force si nécessaire), Instances clients (COPROD) : préparation des documents, faire le découpage de qui présente quoi, envoi des CR dans les 48h qui suivent l'instance, Instances internes (COMOP)</li> </ul>	

<p><b>Déterminer s'il s'agit d'une activité récurrente qui occupe une part importante du travail.</b></p>	<p><b>Mensuel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Projection et définition du capacitaire, Evaluations quanti des superviseurs, Gestion des équipes (arrivées / fin de contrats / plans d'action / congés, Reunion avec la Direction, Validation des capacitaires M+1 avant le 15 de chaque mois avant de s'engager dessus auprès du client</li> </ul> <p><b>Trimestriel / semestriel :</b></p> <p>Gestion de la roadmap , Instances internes (COMOP), Revue du staffing, Evaluations trimestrielles superviseurs et contrôleurs qualité</p> <p><b>Au besoin / permanent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participation à des projets transverses</li> <li>✓ Animations plateaux</li> <li>✓ Projets engagement / reconnaissance</li> <li>✓ Animer la performance commerciale et relancer des challenges au besoin (challenge client en priorité</li> <li>✓ Recrutement / participation aux AC</li> <li>✓ Gestion des visites client : logistique &amp; dîner au besoin...</li> <li>✓ Anticiper les risques d'escalade client en alertant suffisamment tôt sa hiérarchie</li> </ul>	<p><b>Niveau 5 car</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte d'imprévisibilité constant dans toute l'organisation et la planification du travail</li> <li>- Savoir gérer les urgences, les imprévus</li> </ul>
---	---	--

## 4. Compétences transversales

Quelles compétences transversales (RECTEC) ?			Niveau RECTEC (Voir tableau)  >Faire émerger des niveaux 5 à 7.
Pôle organisationnel	Organiser son activité	<i>Met en place des plans d'actions qui tiennent compte des étapes et de</i>	Palier 5

RECTEC+  
RECEUIL DES SITUATIONS SIGNIFICATIVES  
Grille d'entretien

		<i>l'évolution projet pour l'amélioration continue des résultats obtenus</i>	
	Prendre en compte les règlements	<i>Assure et contrôle le respect des procédures internes / client et propose d'éventuelles adaptations</i>	Palier 4-5
	Travailler en équipe	<i>Met en place un fonctionnement et assure une bonne collaboration pour développer le travail de son équipe</i>	Palier 5-6
<b>Pôle réflexif-actionnel</b>	Gérer des informations	<i>Être transparent et partager les informations</i>	Palier 5
	Agir face aux imprévus	<i>Propose des solutions adaptées en situation exceptionnelle Tranche sur les solutions proposées pour résoudre des situations exceptionnelles</i>	Palier 5-6
<b>Pôle Communicationnel</b>	Communication à l'oral	<i>Savoir se faire entendre, savoir adapter le discours en fonction de la situation donnée</i>	Palier 6
	Communication à l'écrit	<i>Gère, traite et réalise des documents, emails pour se faire entendre par les équipes / client</i>	Palier 5-6
	Utiliser les ressources numériques	<i>Elabore des supports variés et complexes pour son activité et celle de ses partenaires – internes, externes : COPROD/COPIIL</i>	Palier 5

<p><i>Faire émerger d'autres compétences transversales (il s'agit de capacités/qualités/ressources et non pas de compétences)</i></p> <p><i>Motiver est traduit par l'action « proposer des challenges » par exemple</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'innovation</li> <li>- Motiver</li> <li>- Capacité de résolution de problèmes</li> <li>- Capacité de prise de recul par rapport à la situation</li> <li>- Capacité de dialogue/collaboration lié à la personnalité des interlocuteurs</li> <li>- Flexibilité</li> <li>- Écoute et disponibilité</li> </ul>
--	---