

DEL&COOP' est une coopérative de conseil pour les acteurs de l'habitat. Elle appartient à ses clients, associés en tant que coopérateurs.
Sa mission :
> Aider bailleurs et collectivités à innover, déployer leurs projets et faire évoluer leurs pratiques professionnelles.
> Promouvoir l'échange et la diffusion de méthodes et outils développés par nos coopérateurs. www.delcoop.fr

CONSULTANT.E - FORMATEUR.RICE
QUALITE DE SERVICE / RELATION CLIENT / RSE
CDI TEMPS PLEIN

Contexte :

Créée à l'initiative de l'association DELPHIS, DEL&COOP' est une jeune coopérative en plein développement, dédiée aux acteurs de l'habitat social. DEL&COOP' entretient un lien privilégié avec ses clients qu'elle accompagne dans la durée, en encourageant le partage d'expériences et la diffusion de pratiques innovantes au sein du secteur.

DEL&COOP' est structurée en deux pôles d'activité :

- **Pôle Conseil – Audit** : réalisation de missions d'audit ou de conseil, notamment pour la mise en œuvre et l'amélioration de démarches s'appuyant sur les référentiels développés par DELPHIS ;
- **Pôle Formation** : développement et réalisation de formations, à distance ou en présentiel, en inter-organismes ou sur mesure.

DEL&COOP' intervient dans quatre grands domaines :

- Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)
- Relation Client et Qualité de service (dont démarches de certification, labellisation...)
- Maintien à domicile des personnes âgées
- Stratégie, méthodes et organisation

Au regard du développement de son activité, DEL&COOP' souhaite renforcer son équipe de consultants-formateurs.

Description du poste :

Au sein d'une équipe globale de 15 personnes, vous accompagnez les clients, avec les autres consultants-formateurs, dans les différents domaines d'intervention de DEL&COOP' en vous appuyant sur les outils et méthodes de la coopérative, tout en adaptant chacune de vos interventions aux spécificités et attentes du client.

Vous contribuez également au développement de l'activité et de l'offre de formation et de conseil.

Vos principales missions / activités :

Préparation des interventions :

- Préparation et ajustement du cadre de l'intervention en coordination avec le client
- Dans le cadre de formations : élaboration ou adaptation du programme de formation en coordination avec le client et la Responsable Formation et Ingénierie Pédagogique
- Conception et adaptation des méthodes, supports et outils de formation / audit / conseil, en fonction du contexte et des attentes du client.

Réalisation des actions de formation, d'audit et de conseil :

- Réalisation de missions d'audit et de conseil
- Animation de formations (intra et inter), en présentiel (dans les locaux de la coopérative ou du client) ou à distance (animation de « classes virtuelles »)
- Suivi de la réalisation des actions de conseil, audit et formation.

Contribution au développement de l'activité

- Contribution à l'amélioration des méthodes et outils d'audit, conseil et formation de la coopérative
- Contribution dans le cadre de vos interventions à l'identification des attentes et besoins des clients
- Force de proposition pour le développement des offres et outils de la coopérative
- Contribution à la veille technique et réglementaire.

Contribution au fonctionnement de la structure

- Participation aux réunions d'équipe
- Contribution à la capitalisation et la coordination des activités avec l'association DELPHIS
- Coordination / contribution aux projets transversaux internes

Comme tout membre de l'équipe, vous contribuez à la dynamique collective d'amélioration du fonctionnement, des outils et des méthodes de DEL&COOP' et DELPHIS, et vous contribuez à la cohésion interne et la vie de l'équipe par une attitude positive et collaborative.

Votre profil :

- BAC+5
- Au minimum 4 ans d'expérience en formation, conseil et/ou audit, notamment dans les domaines de la Qualité de service (mise en place / audits de démarches de Qualité de service), de la Relation client et/ou de la RSE
- Intérêt pour la transmission de savoirs et le développement de compétences

Compétences et savoir-faire :

- Solide capacité rédactionnelle
- Fortes capacités d'analyse et de synthèse
- Animation de réunions, groupes de travail

Savoir-être :

- Autonomie
- Forte curiosité intellectuelle
- Ouverture et très bon sens relationnel
- Polyvalence, flexibilité et capacité d'adaptation
- Esprit d'initiative, force de proposition
- Esprit d'équipe

Une expérience dans l'habitat social est un plus.

Conditions de travail

- Localisation: Poste basé à Paris ; possibilité de télétravail
- Mobilité : déplacements fréquents à prévoir – France Métropolitaine
- Salaire de base: 45 000€ - 52 000€ annuel brut selon expérience.
- Avantages : mutuelle, tickets restaurant, intéressement.

Vous souhaitez postuler ?

Envoyez votre CV et une lettre de motivation à l'adresse suivante : limousin@delcoop.fr