

# Mon Métier de Chargée/Chargé de communication et partenariat



# Chargée/Chargé de communication et partenariat



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous élaborez et mettez en œuvre la stratégie de partenariats externes. Vous négociez, signez et gérez les accords, en définissant leurs modalités et objectifs. Vous assurez le suivi de leur application, analysez leur rentabilité et surveillez leur évolution. Vous êtes responsable du développement et de la gestion des relations avec les partenaires. Vos compétences en négociation, analyse et gestion de projets sont essentielles pour contribuer à la croissance et à l'innovation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Élaborer et mettre en œuvre la stratégie de partenariat pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Négocier et finaliser des accords de partenariat stratégiques avec des acteurs externes
  - Définir les modalités et les objectifs spécifiques pour chaque accord de partenariat
  - Assurer le suivi et la gestion des relations avec les partenaires existants
  - Analyser la performance et la rentabilité des accords de partenariat en place
- Identifier de nouvelles opportunités de partenariat alignées avec les objectifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Collaborer avec les équipes internes pour optimiser l'intégration des partenariats
  - Veiller à la conformité des accords de partenariat avec les politiques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Représenter Crédit Mutuel Alliance Fédérale lors d'événements et de négociations avec les partenaires potentiels
  - Produire des rapports réguliers sur l'état et l'évolution des partenariats pour la direction

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en commerce, marketing ou communication. Expérience en gestion de partenariats ou développement commercial.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Chargée/Chargé de communication et partenariat



| LES COMPÉTENCES                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE                   | SAVOIRS                    | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                        | Droit                      | Assertivité                    |
| Conseil                        | Durabilité                 | Être acteur du collectif       |
| Développement de marché        | Langues                    | Être centré client             |
| Gestion de portefeuille client | Marketing et communication | Être force de proposition      |
| Gestion des partenariats       | Middle & back office       | Être proactif                  |
| Négociation                    | Offre                      | Être responsable               |
| Orientation client             | Projet et innovation       | Faire preuve de flexibilité    |
| Pilotage                       |                            | Faire preuve d'esprit critique |
| Réseautage                     |                            | Innovation                     |
|                                |                            | Porter nos valeurs             |
|                                |                            | Savoir communiquer             |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



| SAVOIR-FAIRE                                 | Définitions   |
|--|---|
| <p><b>Analyse</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li> </ul>   |
| <p><b>Conseil</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuels évolutions et impacts dans l'analyse</li> <li>• Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante</li> <li>• Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension</li> <li>• Éclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li> </ul>  |
| <p><b>Développement de marché</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive</li> <li>• Être présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale</li> <li>• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale</li> <li>• Être ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre</li> </ul>   |
| <p><b>Gestion de portefeuille client</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Récolter les informations nécessaires à la qualité de la relation et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client</li> <li>• Gérer l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial et assurer le suivi du traitement à donner</li> <li>• Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité</li> </ul>  |
| <p><b>Gestion des partenariats</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer et déployer une stratégie de partenariats alignée sur les objectifs stratégiques (identification des besoins, veille concurrentielle, cartographie des acteurs)</li> <li>• Piloter le cycle complet des partenariats, de la négociation à la contractualisation, en intégrant les aspects interculturels</li> <li>• Analyser la performance et la rentabilité des partenariats via des KPIs dédiés et proposer des optimisations</li> <li>• Coordonner les projets de co-innovation avec les partenaires en utilisant les outils collaboratifs adaptés</li> <li>• Gérer et développer pro activement les relations partenaires stratégiques pour maximiser la création de valeur</li> </ul> |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



| SAVOIR-FAIRE              | Définitions  |
|---------------------------|--|
| <b>Négociation</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir avec la multiplicité des parties prenantes et leurs conseils, identifier les besoins comprendre les différents scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Favoriser la discussion malgré le caractère conflictuel de la situation pour permettre l'adhésion de l'autre partie</li><li>• Éviter les blocages pour favoriser la discussion, argumenter en tenant compte de la singularité des interlocuteurs</li><li>• Repérer les opportunités de négociation, conclure et définir les termes et conditions finaux de l'accord</li></ul>  |
| <b>Orientation client</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs</li><li>• Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté</li><li>• Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé</li><li>• Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différente porteuse de valeur ajoutée</li></ul>  |
| <b>Pilotage</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser l'environnement, comprendre les enjeux et définir la politique de l'entité dans le respect des orientations stratégiques</li><li>• Co-construire la feuille de route avec l'équipe, la faire vivre sur le terrain et engager le collectif dans la mise en œuvre et la réussite du projet</li><li>• Définir l'organisation et les ressources nécessaires, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir la performance économique, financière et sociale de l'entité</li><li>• Anticiper, arbitrer et adapter les objectifs en fonction des risques, des priorités et des besoins</li><li>• Partager et rendre compte du bon déroulement de l'activité, sensibiliser et mobiliser autour des enjeux et de leurs évolutions</li></ul> |
| <b>Réseautage</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un réseau de prescription et d'expertise en lien avec les besoins de l'entreprise, et entretenir des relations de confiance avec les partenaires d'affaire</li><li>• Se positionner comme un partenaire fiable et faire valoir un professionnalisme de qualité au service du réseau et du business</li><li>• Identifier et mobiliser un réseau de partenaires efficaces, et animer les relations dans un objectif de performance</li><li>• Promouvoir la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des partenaires et parties prenantes externes</li></ul>   |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                           | Compétences   | Détails  |
|-----------------------------------|---|--|
| <b>Droit</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit commercial</li> <li>• Droit d'auteur</li> <li>• Droit de la concurrence</li> <li>• Droit de la distribution</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de l'identité de marque</li> </ul> |
| <b>Durabilité</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>   |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>   |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>  |
| <b>Langues</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>                       |  |
| <b>Marketing et communication</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication partenaires</li> </ul>     |  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes marketing</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curation</li> <li>• Techniques d'analyse</li> <li>• Techniques de veille</li> </ul>   |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience client</li> </ul>             |  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing digital</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Commerce</li> <li>• Vente en ligne</li> </ul>   |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing opérationnel</li> </ul>        |  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing stratégique</li> </ul>         |  |
| <b>Middle &amp; back office</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de données - ACCES</li> <li>• Messagerie - OUTLOOK</li> <li>• Publication - POWERPOINT</li> <li>• Tableur - EXCEL</li> <li>• Traitement de texte - WORD</li> </ul>  |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS              | Compétences          | Détails   |
|----------------------|----------------------|---|
| Offre                | • Services bancaires | <ul style="list-style-type: none"><li>• BAS (Bank as a service)</li><li>• Communication bancaire</li><li>• Flux</li><li>• Franchises</li><li>• Lissage de crédits immobiliers</li><li>• Modes d'amortissement</li><li>• Monétique</li><li>• Outils de tarification TAC et de pilotage</li><li>• Plan de financement</li><li>• Regroupement de crédits</li><li>• Solutions de paiement</li></ul> |
|                      | • Conduite de projet | <ul style="list-style-type: none"><li>• Construction et gestion de budget</li><li>• Gestion du changement</li><li>• Méthodologie de construction de projet</li><li>• Outils et méthodes de reporting</li><li>• Planification</li></ul>  |
| Projet et innovation | • Innovation         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Techniques d'idéation</li></ul>   |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



| SAVOIR ETRE   | Définitions   |
|---|---|
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li><li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li><li>• Je formule une critique constructive</li></ul>   |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li><li>• J'adhère à un projet de groupe</li></ul>   |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li><li>• Je lui propose les solutions adaptées</li><li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li></ul>  |
| <p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations</li></ul>  |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li><li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li><li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li></ul>  |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li><li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li></ul>  |
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li><li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li><li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li><li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li></ul> |

# Chargée/Chargé de communication et partenariat



| SAVOIR ETRE   | Définitions   |
|---|---|
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant</li><li>• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles</li></ul>   |
| <p><b>Innovation</b></p> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation<br/>- Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances -<br/>Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'orga</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses</li><li>• J'emprunte une approche différente pour aborder un problème</li><li>• J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise</li></ul> |
| <p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li><li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li></ul>  |
| <p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li><li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li><li>• Je sais impulser une dynamique</li></ul>  |