

# Mon Métier de Responsable communication



# Responsable communication



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous définissez et mettez en œuvre la stratégie de communication interne et externe. Vous créez des campagnes, supervisez la production de contenus et coordonnez les parties prenantes. Votre rôle est crucial pour maintenir une image cohérente du Groupe. Vous apportez une réflexion stratégique et conseillez sur les enjeux de communication. Vos compétences en gestion de projet, créativité et leadership sont essentielles pour réussir dans ce poste clé au sein de notre organisation.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Élaborer et mettre en œuvre la stratégie de communication interne et externe de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Concevoir et piloter des campagnes de communication adaptées aux différents publics cibles
- Superviser la production de contenus variés (articles, vidéos, infographies) pour les différents canaux de communication
- Coordonner les actions de communication avec les différentes parties prenantes internes et externes
- Assurer la cohérence de l'image de marque de Crédit Mutuel Alliance Fédérale à travers tous les supports de communication
- Conseiller la direction et les équipes sur les enjeux de communication liés à leurs projets
- Gérer les relations avec les médias et organiser des événements de presse
- Analyser l'efficacité des actions de communication et proposer des améliorations
- Veiller à l'alignement de la communication avec les valeurs et la mission de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Développer et entretenir un réseau de partenaires dans le domaine de la communication

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en communication et marketing, expérience en gestion de projets et stratégie de communication.

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



# Responsable communication



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Conception graphique	Langues	Assertivité
Gestion de crise financière et médiatique	Marketing et communication	Être acteur du collectif
Gestion des partenariats	Middle & back office	Être centré client
Gestion des réseaux sociaux	Projet et innovation	Être force de proposition
Production multimédia	SI & DATA	Être proactif
Réseautage	Stratégie	Être responsable
Stratégie de communication		Faire preuve de courage
Stratégie de contenu digital		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Conception graphique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger des projets graphiques complexes et innovants</li> <li>• Développer des concepts créatifs originaux pour des campagnes multicanales</li> <li>• Superviser une équipe de designers et garantir la cohérence graphique</li> <li>• Former et accompagner les collaborateurs juniors</li> </ul>
<b>Gestion de crise financière et médiatique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir des stratégies de gestion de crise innovantes et proactives</li> <li>• Piloter la communication de crise pour des situations complexes</li> <li>• Former les équipes aux meilleures pratiques de gestion de crise financière et médiatique</li> </ul>
<b>Gestion des partenariats</b>	<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>
<b>Gestion des réseaux sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer et gérer des campagnes publicitaires multi-réseaux (Meta Ads, LinkedIn Ads)</li> <li>• Mettre en place une veille stratégique et benchmarking concurrentiel</li> <li>• Former et encadrer des community managers juniors</li> <li>• Maîtriser les outils avancés d'analyse et reporting (Google Analytics, Brandwatch)</li> <li>• Élaborer des stratégies d'influence et gérer les relations avec les influenceurs</li> </ul>
<b>Production multimédia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger des projets vidéo complexes et superviser le workflow de post-production</li> <li>• Piloter la production audio pour des projets multimédias d'envergure</li> <li>• Développer des concepts visuels innovants pour l'infographie et la data visualisation</li> <li>• Gérer des projets d'animation 2D/3D complexes et former les équipes aux nouvelles techniques</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>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Stratégie de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concevoir des stratégies de communication innovantes et multicanales</li><li>• Développer des approches de segmentation avancées pour cibler précisément les audiences</li><li>• Optimiser la planification des actions pour maximiser l'impact de la communication</li></ul>
<b>Stratégie de contenu digital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diriger la création et production de contenus digitaux complexes (podcasts, live, webinaires)</li><li>• Piloter des stratégies d'influence et partenariats à grande échelle</li><li>• Implémenter des programmes de social selling avancés</li><li>• Gérer des situations de crise majeure et superviser la réputation en ligne</li></ul>

# Responsable communication



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>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Marketing et communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte graphique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de charte</li> <li>• Cohérence visuelle</li> <li>• Création de charte graphique</li> <li>• Identité de marque</li> <li>• Normes graphiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication digitale</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication externe</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication interne</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication produit</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design d'expérience utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture de l'information</li> <li>• Design responsive</li> <li>• Interfaces intuitives</li> <li>• Parcours utilisateur</li> <li>• Prototypage</li> <li>• Tests utilisateurs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie visuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation design aux supports</li> <li>• Conception interfaces intuitives</li> <li>• Espacement et alignement cohérents</li> <li>• Hiérarchie visuelle efficace</li> <li>• Optimisation lisibilité contenus</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciels de création graphique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adobe Illustrator</li> <li>• Adobe Photoshop</li> <li>• Figma</li> <li>• Logiciels de design vectoriel</li> <li>• Outils de retouche d'image</li> <li>• Sketch</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques rédactionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation au public</li> <li>• Révision et relecture</li> <li>• Structuration du contenu</li> <li>• Style d'écriture</li> <li>• Techniques narratives</li> </ul>	

# Responsable communication



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>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>
<b>Projet et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>	<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>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design thinking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche centrée utilisateur</li> <li>• Idéation et brainstorming</li> <li>• Prototypage rapide</li> <li>• Résolution créative problèmes</li> <li>• Tests utilisateurs itératifs</li> </ul>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data visualisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design d'information</li> <li>• Outils de visualisation</li> <li>• Storytelling avec données</li> <li>• Tableaux de bord interactifs</li> </ul>
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et restitutions</li> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Tracking</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de développement de business</li> <li>• Stratégie de distribution</li> <li>• Stratégie de vente</li> </ul>
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses concurrentielles</li> <li>• Plan de communication</li> <li>• Politique de marque</li> <li>• Positionnement produit</li> <li>• Segmentation cible</li> <li>• Stratégie de contenu</li> </ul>



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 mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein</li><li>• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération</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>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li><li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li><li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</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>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse</li><li>• Je communique ce qui doit être dit</li><li>• Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis</li><li>• Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes</li><li>• Je sais dire "non" et l'assume</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>• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li><li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li><li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li><li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li></ul>
<p><b>Faire preuve de leadership</b></p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au-delà des émotions et des réactions de l'autre, je cerne les intentions, les attentes et les liens</li><li>• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager</li><li>• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur</li></ul>
<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 - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais des propositions pour éviter que le même problème se répète à l'avenir</li><li>• Je teste les idées innovantes sous des angles multiples et variés</li><li>• J'anticipe les prochains défis en agissant dès maintenant</li><li>• Je prends des risques afin de mener à bien les innovations</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'utilise la méthode pédagogique la plus adaptée pour susciter l'envie d'apprendre auprès de mon interlocuteur</li><li>• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager</li><li>• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur</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 vise l'exemplarité</li><li>• Je mets en avant les valeurs du Groupe</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>