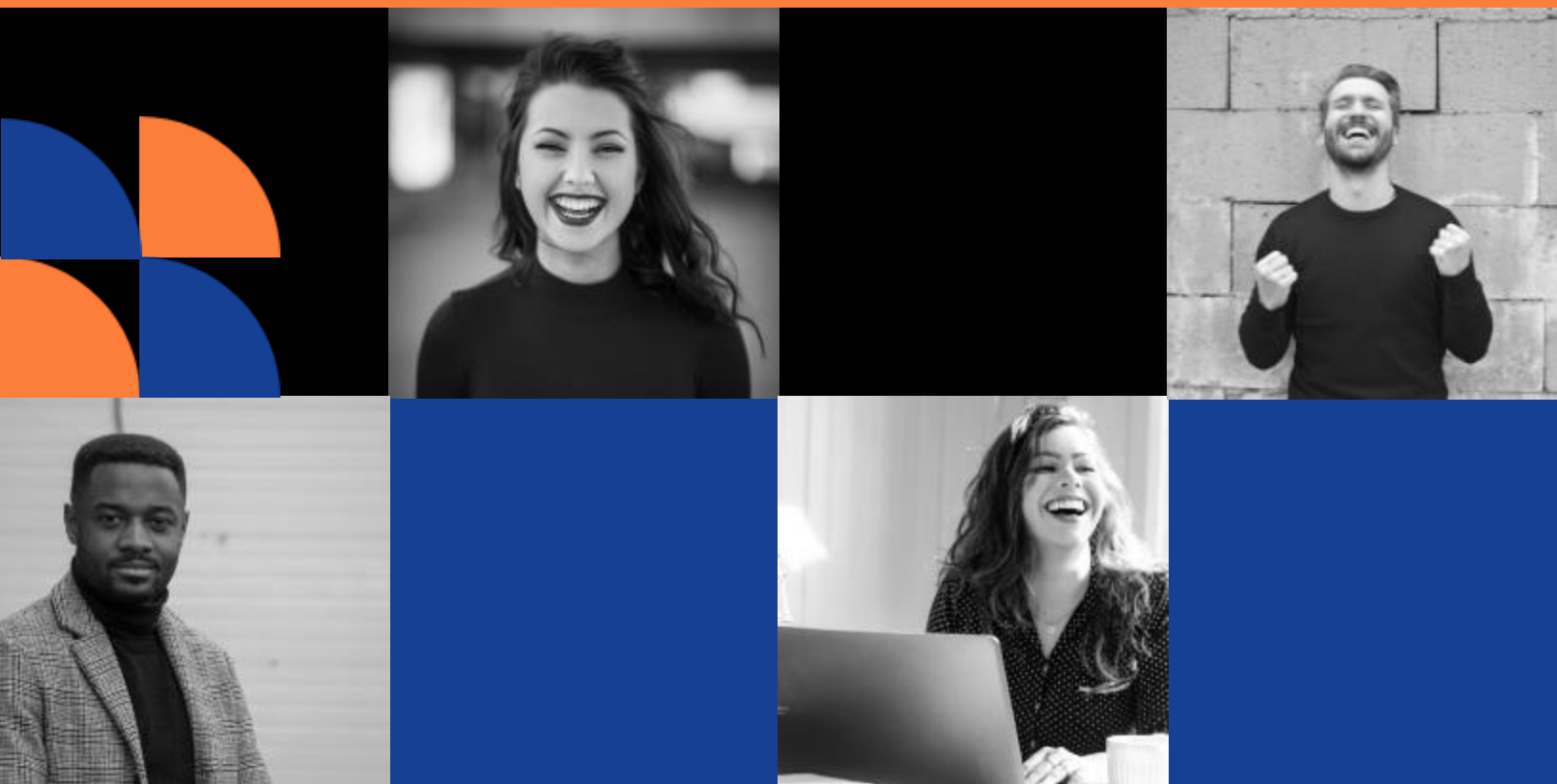


# Mon Métier de

## Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous participez à la performance de la relation client et êtes responsable de la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise au profit de l'activité commerciale et de l'expérience client omnicanale. Vous développez et accompagnez des projets d'évolution et d'innovation dédiés à accroître les ventes et l'utilisation des services de la banque. Vous contribuez activement à la performance de l'offre, de son positionnement et de sa distribution multicanale. Vous avez à cœur d'apporter des solutions simples, intuitives et pertinentes pour les réseaux. De l'étude de marché à la diffusion, vous faites évoluer les dispositifs existants et vous engagez dans la création de nouvelles solutions visant à maximiser l'expérience client.

Vous donnez du sens aux projets que vous accompagnez, et œuvrez ainsi à optimiser l'image de marque de la Banque sur ses marchés.

Par votre approche et votre action, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et veillez à leur respect et leur rayonnement dans vos missions

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- S'intéresser au marché de la banque et entretenir une veille permanente de ses acteurs, ses activités et tendances d'évolution
  - Identifier les enjeux actuels et futurs sur son périmètre, les intégrer et les traduire en pistes d'amélioration au service de l'expérience client (digital et de proximité)
  - Connaître les dispositifs existants de la relation client participer à la mise en œuvre du plan d'animation de la relation client et anticiper les besoins
  - Structurer l'offre existante, challenger son efficacité et identifier les axes de performance pour gagner en efficacité au service des réseaux et des clients
  - Prendre en compte les remontées des réseaux pour construire des réponses concrètes adaptées à leurs besoins
- Faire évoluer l'offre et son positionnement, optimiser sa diffusion et participer à renforcer la qualité du service apporté sur l'ensemble des canaux de la relation client
  - Apporter le support nécessaire aux acteurs/actrices de la relation client en interne, donner du sens aux projets d'amélioration et expliquer
  - Interagir avec les parties prenantes en fonction des étapes et avancer en mode projet dans un objectif d'efficacité et de performance commerciale
  - Veiller au respect des indicateurs d'avancement et des délais, rendre compte et sensibiliser si besoin
  - Entretenir un réseau de qualité au service des sujets adressés et des missions à réaliser
  - Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au profit de la dynamique Marketing et Commercial de la Banque

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans le réseau ou Métiers support en lien avec l'offre et les clients de la Banque, formation initiale de type Master I/II en Marketing, Vente, Communication, Innovation, ...

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management de projets, métiers des réseaux, métiers Support, ...





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conduite de projet	Droit	Assertivité
Innovation	Durabilité	Être acteur du collectif
Maîtrise de risque	Langues	Être centré client
Marketing opérationnel	Marketing & Communication	Etre force de proposition
Orientation client interne	Middle & Back Office	Être proactif
Promotion multicanale	Modélisation	Être responsable
	Offre	Faire preuve de flexibilité
	Projet & Innovation	Faire preuve d'esprit critique
	SI & DATA	Innovation
	Stratégie	Porter nos valeurs
	Sécurité	Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<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>
<b>Conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre le besoin, le contexte et les enjeux du projet, définir le cadre et identifier les priorités avec une perspective court et moyen terme</li><li>• Analyser les pistes de réponses, proposer les opportunités de solutions les plus pertinentes et l'accompagnement adéquat</li><li>• Identifier les méthodes de conduite de projets appropriées, définir les calendriers, les étapes de mises en œuvre et les ressources adaptées</li><li>• Impliquer les différentes parties prenantes, déployer et suivre la feuille de route, l'ajuster si nécessaire dans un objectif de maîtrise des risques et de performance</li></ul>
<b>Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aller au-devant des besoins, et proposer des solutions audacieuses en lien avec la réalité du marché</li><li>• Entretenir une culture du benchmark, remettre en question et challenger l'existant, identifier les leviers de progrès</li><li>• Utiliser sa liberté d'initiative, oser adapter le cap et engager les équipes dans une culture d'ouverture et d'innovation au service de la performance</li><li>• Porter la dynamique d'innovation et les valeurs du Groupe dans ses relations professionnelles</li></ul>
<b>Maîtrise de risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre en charge des missions de contrôle et de conformité des activités de l'entité et veiller au respect de la réglementation</li><li>• Garantir l'intimité numérique et la sécurité des données, intégrer les exigences de sécurité informatique et signaler et prendre les mesures de prévention le cas échéant</li><li>• Renseigner les outils de suivi des risques, participer à la mise à jour des dispositifs réglementaires et veiller à leur bonne intégration dans les procédures en vigueur</li><li>• Accompagner l'équipe et le Management dans une gestion optimisée du risque à l'échelle de l'entité pour sécuriser l'activité</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Marketing opérationnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concevoir des solutions et produire des contenus Marketing centrés clients, s'assurer de l'adéquation de la réponse au besoin</li><li>• Manipuler les solutions cognitives, optimiser l'intelligence des process et garantir le bon positionnement de l'offre sur son marché</li><li>• Agir en interface constante avec les parties prenantes concernées, et veiller au bon déroulement des étapes et du calendrier</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel</li><li>• S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li><li>• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée</li><li>• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction</li></ul>
<b>Promotion multicanale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Positionner le multicanal et ses enjeux de consommation et de diffusion au cœur de la démarche</li><li>• Définir la stratégie de communication en fonction des spécificités de chaque canal, de leur rôle et de leurs usages</li><li>• Concevoir les réponses et messages appropriés en fonction de l'univers de besoin et de la cible, et faciliter la compréhension</li><li>• Assurer la bonne diffusion de la communication en fonction des objectifs initiaux, de la cibles et des canaux prédéfinis, veiller à la qualité de la couverture</li></ul>

# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Déontologie</li> </ul>	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
<b>Droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	Climat Ecologie

# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualisme</li> </ul>	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique &amp; Ambitions Groupe</li> </ul>	Agora et vie mutualiste
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anglais</li> </ul>	
<b>Marketing &amp; Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication de marque</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication digitale</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Elus</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication externe</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Institutionnels</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication interne</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Partenaires</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Produit</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etudes marketing</li> </ul>	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérience Client</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing digital</li> </ul>	E-Commerce Vente en ligne
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing opérationnel</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing Produit</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 hors Pack Office</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique Pack Office</li> </ul>	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et procédures de gestion</li> </ul>	Outils de gestion Procédures de gestion
<b>Modélisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modélisation informatique</li> </ul>	Développement de modèles informatiques Modèles de modélisation informatique

# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul>	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Particulier</li> </ul>	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Professionnel</li> </ul>	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Banque Privée</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Entreprises</li> </ul>	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturage Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturage Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul>	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale



# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>Offre</b>	• Offre protection des biens et des personnes Particulier	Offre homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes Professionnel	Offre homiris profesisonnel et collectivités
	• Offre téléphonie Particulier	Téléphonie
	• Offre téléphonie Professionnel	Téléphonie
	• Services bancaires	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
<b>Projet &amp; Innovation</b>	• Conduite de Projet	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	• Innovation	Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	• MOA	
	• Pilotage de la transformation	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation
<b>SI &amp; DATA</b>	• Business Analyse	Connaissance des différentes offres (banque et filiales) Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Statistiques descriptives, analyses bivariées Stratégie Marketing et Commerciale

# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Science</li> </ul>	Analyses/Reporting dynamiques Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Data Management/Pré-processing (préparation bases de données) Deep Learning Développement de modèles prédictifs Méthode d'échantillonnage Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle) Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision Suivi des modèles prédictifs/ciblages Data science Suivi des performances des ciblage Data science Text Mining Veille technologique
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise BI</li> </ul>	Connaissance du SIDU Connaissance du SIO Expertise Data (données contrats, flux, bilancielle, etc.) Optimisation des requêtes en langage FOCUS WebFOCUS/InfoAssist
	<ul style="list-style-type: none"> <li>MOA</li> </ul>	Gestion de projets MOA Outils d'alimentation des dispositifs MOA Outils de suivi de la performance des dispositifs MOA SI Décisionnel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi de performance</li> </ul>	Analyses/Reporting dynamiques Suivi des performances des ciblage
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web Analyse</li> </ul>	Analyses/Reporting dynamiques Dashboarding Tracking

# Chargé/Chargée Marketing et Appui Commercial



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>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie Commerciale</li> </ul>	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie d'entreprise</li> </ul>	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie Marketing</li> </ul>	Politique Produit Stratégie de Communication Stratégie de Marque
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie sociétale et environnementale</li> </ul>	Politique environnementale Politique sociétale
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règlementation HSE</li> </ul>	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secours à la personne</li> </ul>	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité Incendie</li> </ul>	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul>
<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>• 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 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>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li> <li>• Je crois en la solution et la supporte</li> <li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</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>



SAVOIR ETRE	Définitions
<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 de 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 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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet</li> <li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</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>
<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>