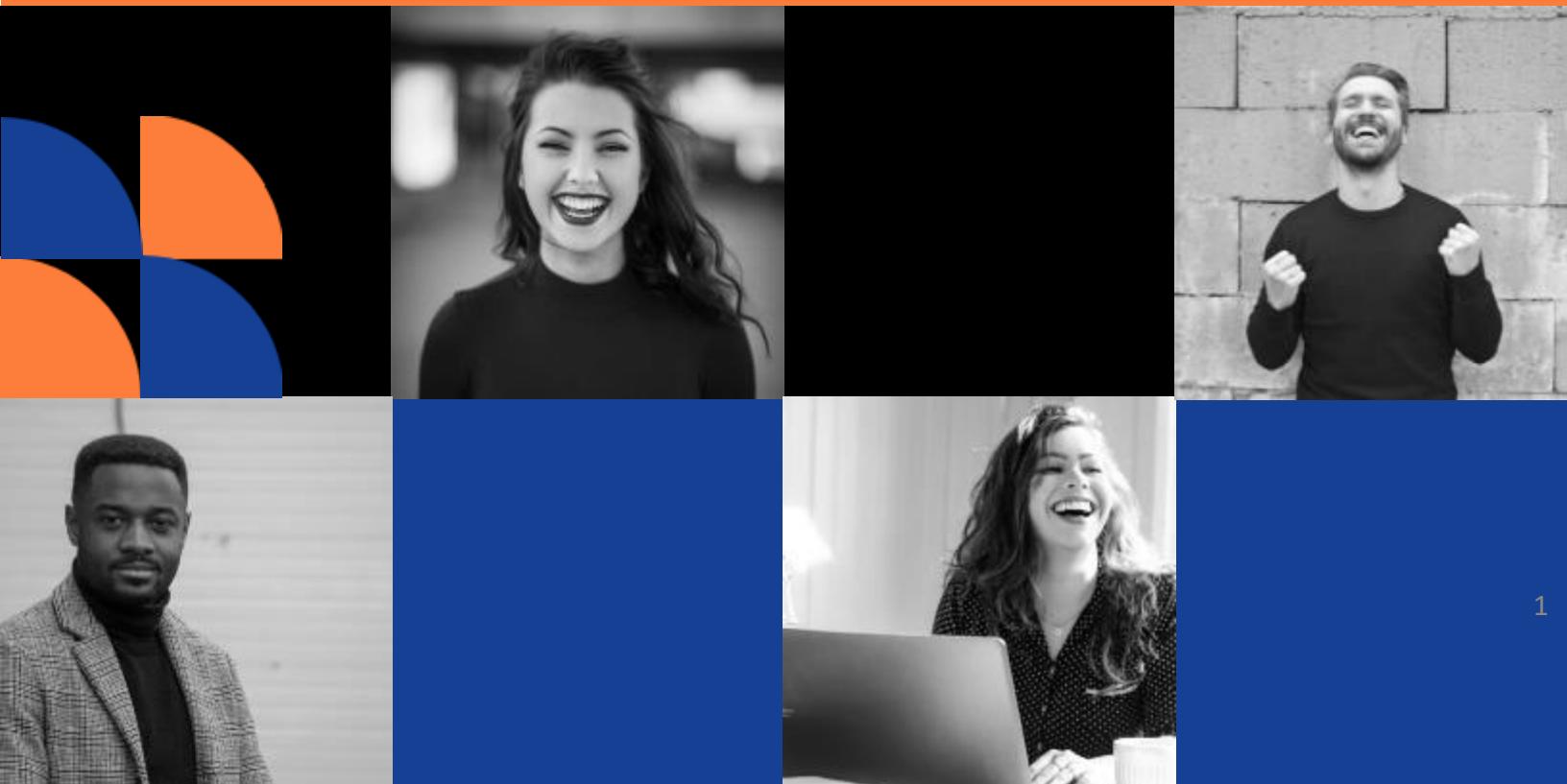
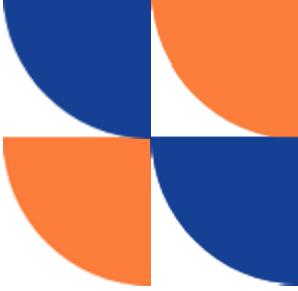


Mon Métier de Chargée/Chargé de communication



Chargée/Chargé de communication



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous êtes le relais de l'image et des valeurs du Groupe en interne et en externe. Vous exercez vos missions dans les domaines de la communication interne, externe, institutionnelle ou évènementielle. Vous pilotez et animez les phases de communication, gardez la qualité de la couverture médiatique en lien avec le besoin, et facilitez l'accès à l'information. Vous couvrez également les engagements et actions de la banque au service desquels vous vous engagez et vous soutenez et déployez les stratégies de communication adaptées à la nature, l'ampleur et la cible de l'évènement.

De la création à la diffusion, vous êtes proche de vos clients et veillez à les satisfaire par la qualité des actions déployées et le respect du cahier des charges.

Vous animez un réseau de création et de production de qualité, et entretenez une relation de confiance avec toutes les parties prenantes internes et externes de la chaîne de communication.

VOS RESPONSABILITÉS

- Se positionner au service des clients et de leurs projets de communication, les accompagner dans l'identification du projet et conseiller en fonction des arbitrages éventuels
- Comprendre le besoin, analyser son contexte et proposer les stratégies de communication optimales pour satisfaire le client
- Construire la stratégie de communication en accord avec les objectifs de couverture médiatique, proposer des approches innovantes et garantir leur efficacité
- Définir le plan de communication, piloter ses étapes et garantir la qualité des livrables dans le respect du besoin, de la conformité et des délais
- Garantir la bonne diffusion de la communication sur les canaux appropriés, animer l'information et faire vivre les messages auprès des cibles concernées
- Contribuer à la création d'opérations évènementielles internes et externes en fonction des besoins, être force de proposition et d'innovation
- Animer un réseau de prestataires externes efficace, le faire vivre, le développer, et garantir la qualité des prestations apportées
- Mobiliser les ressources internes appropriées pour garantir la qualité du projet de communication et sa mise en œuvre
- Suivre les indicateurs d'avancement et de performance des actions de communication, rendre compte auprès des parties prenantes concernées
- Veiller à la satisfaction client, maintenir le lien et informer le client tout au long du projet, co-construire si besoin les arbitrages nécessaires et les mettre en œuvre
- Contribuer à l'évolution des stratégies de communication et innover pour optimiser leur impact
- Assurer et partager une veille sur les tendances, les techniques et évolutions technologiques en matière de communication

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience en communication d'entreprise chez un annonceur ou en agence de communication, master II en communication...

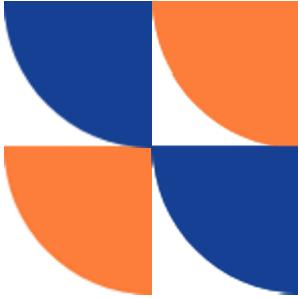
Exemples d'opportunités à partir de ce métier :
Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Chargée/Chargé de communication

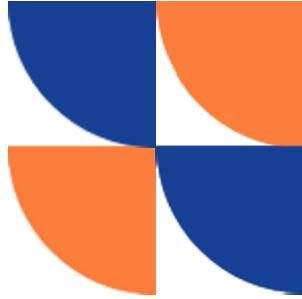
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Conduite de projet	Conformité	Apprendre à apprendre
Orientation client interne	Durabilité	Assertivité
Planification	Langues	Être acteur du collectif
Promotion multicanale	Marketing et communication	Être centré client
Qualité	Middle & back office	Être force de proposition
Relations fournisseurs	Offre	Être proactif
Reporting	Projet et innovation	Être responsable
Réseautage	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe	SI & DATA	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Innovation
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Chargée/Chargé de communication



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Conduite de projet	<ul style="list-style-type: none">• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier du projet dans un objectif d'efficacité et de qualité• Poser les jalons, identifier la méthodologie et coordonner les missions avec une gestion raisonnée des ressources et des moyens• Mettre en œuvre les étapes du projet, assurer leur bon déroulement et garantir la qualité des livrables jusqu'au déploiement• Assurer l'interface avec les différents acteurs du projet, communiquer son avancement et partager les risques potentiels dans une dynamique de performance
Orientation client interne	<ul style="list-style-type: none">• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel• 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• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Planification	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources et parties prenantes adéquates, identifier les besoins et structurer les étapes• Cadencer, coordonner et mettre en œuvre les différentes étapes et veiller à leur bon déroulement• Prioriser et adapter la feuille de route dans une démarche d'efficacité et de satisfaction
Promotion multicanale	<ul style="list-style-type: none">• Positionner le multicanal et ses enjeux de consommation et de diffusion au cœur de la démarche• Définir la stratégie de communication en fonction des spécificités de chaque canal, de leur rôle et de leurs usages• Concevoir les réponses et messages appropriés en fonction de l'univers de besoin et de la cible, et faciliter la compréhension• Assurer la bonne diffusion de la communication en fonction des objectifs initiaux, de la cible et des canaux prédéfinis, veiller à la qualité de la couverture
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur• S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles• Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée• Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien

Chargée/Chargé de communication



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Relations fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser le sourcing, lancer les appels d'offres et contractualiser la relation fournisseur dans un objectif de qualité et d'efficience• Partager le besoin et les objectifs, mobiliser les parties prenantes et veiller à la bonne compréhension et à la qualité de la prestation dans le respect des délais• Évaluer les fournisseurs, mener des actions d'amélioration continue du portefeuille et piloter les relations dégradées et mesures correctrices• Entretenir une relation de confiance avec les fournisseurs et clients internes, favoriser la fidélisation dans une démarche de proximité, de performance et de co-construction
Reporting	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant• Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises• Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins
Réseautage	<ul style="list-style-type: none">• Développer un réseau de qualité, entretenir des synergies constructives avec les équipes internes et partenaires externes• Solliciter les spécialisations et expertises et entretenir des relations de qualité avec l'ensemble des acteurs professionnels au service de l'efficacité• Être relais des valeurs et du positionnement de l'entreprise auprès des parties prenantes externes, et veiller à la qualité de l'image transmise
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Chargée/Chargé de 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
Conformité	• Conformité déontologie	<ul style="list-style-type: none">• Conflits d'intérêts client/salarié• Corruption• Faculté de signalement• Listes de surveillance et d'interdiction• Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	<ul style="list-style-type: none">• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	<ul style="list-style-type: none">• Activités internationales• AMLFT• AMLFT expert - TACO• Déclaration de soupçon• Droits de communications• France• Maitrise 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• TRACFIN• TRACFIN, DGFIP
	• Conformité réglementaire	<ul style="list-style-type: none">• Certifications et formations réglementaires• Conformité fiscale• Directive MIF / RG AMF• Externalisation• Finance durable - ESG• MICA• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...• Protection des investisseurs et transparence de marchés• Règlement MAR• Réglementation américaine• Réglementation FATCA, EAI & QI• RGPD• Veille réglementaire• Volcker, Dodd Franck Act
	• Critères ESG	<ul style="list-style-type: none">• Critères de gouvernance• Critères environnementaux• Critères sociaux
Durabilité		

Chargée/Chargé de 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
Marketing et communication	• Enjeux sociaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none">• Culture• Diversité• Égalité• Handicap• Inclusion• Précarité• Vivre ensemble
	• Environnement	<ul style="list-style-type: none">• Climat• Décarbonation• Écologie• Pollution• Ressources naturelles
	• Mutualisme	<ul style="list-style-type: none">• Raison d'être et valeurs• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions• Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	<ul style="list-style-type: none">• Agora et vie mutualiste
	• Anglais	
	• Communication de marque	
	• Communication digitale	
	• Communication élus	
	• Communication externe	
	• Communication institutionnels	
Langues	• Communication interne	
	• Communication partenaires	
Langues	• Communication produit	
	• Etudes marketing	<ul style="list-style-type: none">• Curation• Techniques d'analyse• Techniques de veille
Langues	• Marketing opérationnel	

Chargée/Chargé de 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
Middle & back office	<ul style="list-style-type: none">• Bureautique hors Pack Office• Bureautique Pack Office• Outils et procédures de gestion	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de données - ACCES• Messagerie - OUTLOOK• Publication - POWERPOINT• Tableur - EXCEL• Traitement de texte - WORD <ul style="list-style-type: none">• Outils de gestion• Procédures de gestion
	<ul style="list-style-type: none">• Animation de la relation client	<ul style="list-style-type: none">• Conduite d'entretien• Dispositifs de communication• Négociation• Outil de requêtage FOCUS• Outils de pilotage et de suivi clients• Prospection et développement• SI décisionnel
Offre	<ul style="list-style-type: none">• Offre bancaire particulier	<ul style="list-style-type: none">• Banque à distance• Bons et comptes à terme• Comptes courants• Crédits à la consommation• Crédits immobiliers• Critères d'octroi• Éléments constitutifs d'un projet immobilier• Épargne bancaire• Épargne logement• Gamme des crédit immobiliers• Gamme des crédits à la consommation• Livrets d'épargne non réglementés• Livrets d'épargne réglementés• Moyens de paiement• Outils de simulation• Outils de simulation et de souscription IDCHAB• Outils de simulation, de souscription IDCC• Procédures d'instruction et de gestion• Services bancaires aux particuliers• Services liés

Chargée/Chargé de 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
	<ul style="list-style-type: none">• Offre bancaire professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Crédits agri-viti• Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités• Financement internationaux• Financements d'acquisition d'entreprises• Financements du cycle d'exploitation• Financements moyen et long terme• Financements structurés• Gestion de trésorerie• Offre commerciale• Outils de simulation, de souscription IDCE• Procédures d'instruction et de gestion
	<ul style="list-style-type: none">• Offre entreprises	<ul style="list-style-type: none">• Financements d'acquisition d'entreprise• Financements du cycle d'exploitation• Financements internationaux• Financements moyen et long terme• Financements structurés• Gestion de trésorerie• Offre commerciale• Outils de simulation, de souscription IDCE• Procédures d'instruction et de gestion• Start-up
	<ul style="list-style-type: none">• Offre immobilière	<ul style="list-style-type: none">• AGIMO• Déontologie des agents immobiliers• Gestion• Immobilier ancien• Immobilier neuf• Mandat de gestion• Négociateurs immobiliers• Offre produits et services immobilier• Outils de souscription et d'administration• PACLOC• Procédures• Réglementation• Souscription• TIMO
	<ul style="list-style-type: none">• Offre leasing affacturage particulier	<ul style="list-style-type: none">• Leasing particulier

Chargée/Chargé de 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
Projet et innovation	<ul style="list-style-type: none">• Offre leasing affacturage professionnel et entreprises	<ul style="list-style-type: none">• Affacturage KA• Affacturage pro• Crédit bail immobilier• Crédit-bail• DAI• Ingénierie commerciale• Location financière• Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none">• Conduite de projet	<ul style="list-style-type: none">• Construction et gestion de budget• Gestion du changement• Méthodologie de construction de projet• Outils et méthodes de reporting• Planification
	<ul style="list-style-type: none">• Innovation	<ul style="list-style-type: none">• Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none">• Intelligence collective	<ul style="list-style-type: none">• Facilitation• Outils d'animation• Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	<ul style="list-style-type: none">• MOA	
	<ul style="list-style-type: none">• Pilotage de la transformation	<ul style="list-style-type: none">• Définition / structuration de projet de transformation• Gestion des parties prenantes• Planification de la transformation• Reporting transformation• Techniques et processus de transformation
	<ul style="list-style-type: none">• Réglementation HSE	<ul style="list-style-type: none">• Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none">• Secours à la personne	<ul style="list-style-type: none">• Consignes de sécurité• N° d'urgence• SST• Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none">• Conditions d'accès dans les locaux• Discréption• Dispositif d'urgence• Dispositifs de protection• Environnement de travail• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité• Vigilance• VIGIPIRATE

Chargée/Chargé de 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
	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité incendie	<ul style="list-style-type: none">• Alerte incendie• Cheminement d'évacuation• Manipulation extincteurs
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none">• MOA	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de projets• MOA outils d'alimentation des dispositifs• MOA outils de suivi de la performance des dispositifs• MOA SI décisionnel• Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance)• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations
Stratégie	<ul style="list-style-type: none">• Stratégie commerciale• Stratégie d'entreprise• Stratégie marketing• Stratégie sociétale et environnementale	<ul style="list-style-type: none">• Stratégie de développement de business• Stratégie de distribution• Stratégie de vente• Stratégie de croissance• Stratégie de gouvernance• Stratégie d'innovation• Politique produit• Stratégie de communication• Stratégie de marque• Politique environnementale• Politique sociétale

Chargée/Chargé de communication

SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre 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	<ul style="list-style-type: none">• 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• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<ul style="list-style-type: none">• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité• Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif 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	<ul style="list-style-type: none">• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs• J'adhère à un projet de groupe
Être centré client 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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis proactif avec le client externe comme interne• Je lui propose les solutions adaptées• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<ul style="list-style-type: none">• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur• Je crois en la solution et la supporte• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
Être proactif 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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable 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	<ul style="list-style-type: none">• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence• Je suis autonome• Je prends de la hauteur sur les situations

Chargée/Chargé de communication

SAVOIR ETRE	Définitions
<h3>Faire preuve de flexibilité</h3> <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">• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
<h3>Faire preuve d'esprit critique</h3> <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 évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
<h3>Innovation</h3> <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">• Je fais des propositions pour éviter que le même problème se répète à l'avenir• Je teste les idées innovantes sous des angles multiples et variés• J'anticipe les prochains défis en agissant dès maintenant• Je prends des risques afin de mener à bien les innovations
<h3>Porter nos valeurs</h3> <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">• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
<h3>Savoir communiquer</h3> <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">• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion• Je sais accompagner et être pédagogue• Je sais impulser une dynamique