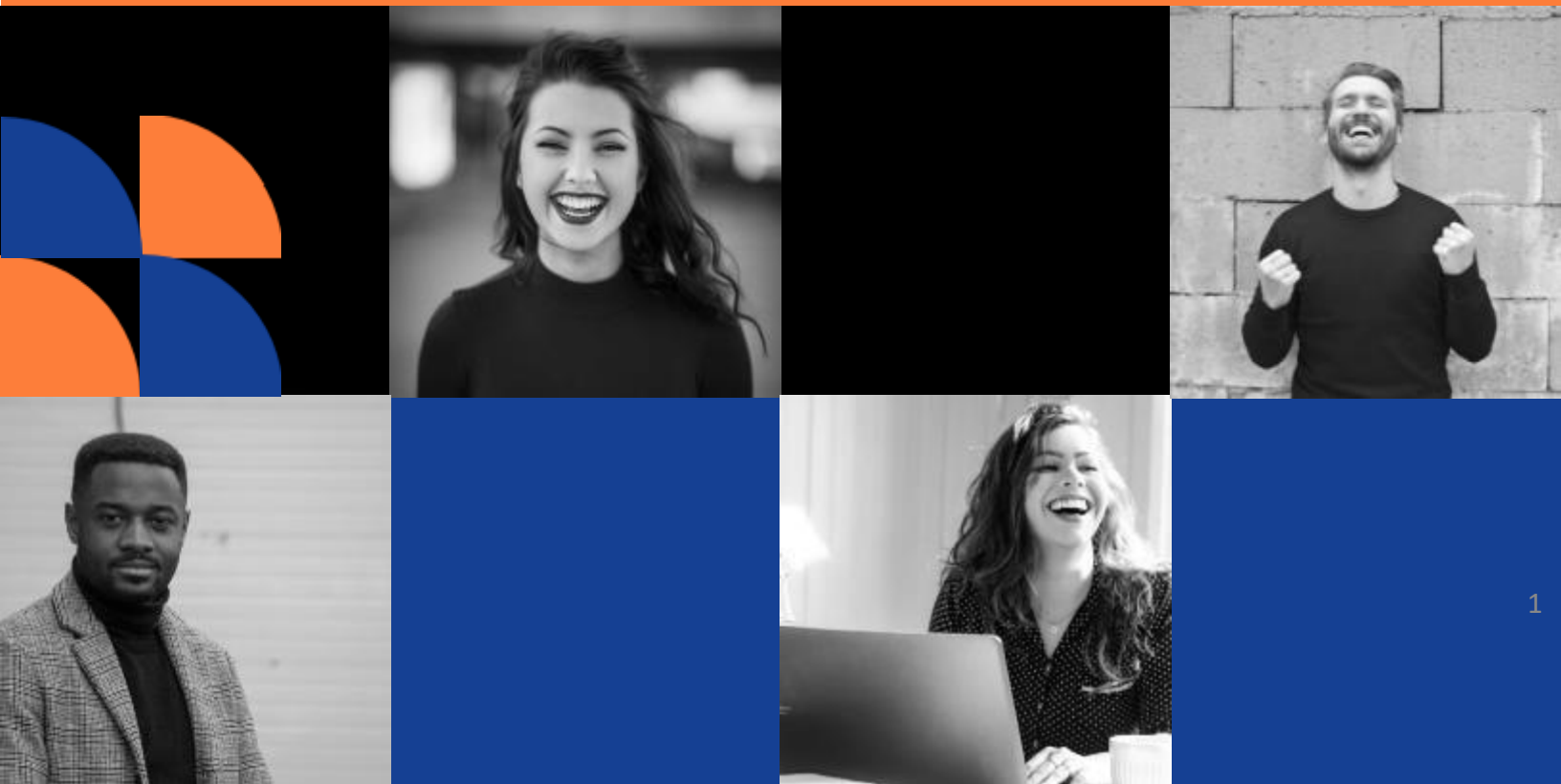


Mon Métier de Cheffe/Chef de produit



Cheffe/Chef de produit



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous êtes responsable du succès des produits et services bancaires. Vous anticipez les besoins du marché, développez des offres innovantes et optimisez l'expérience client. Vous collaborez avec les équipes marketing, IT et commerciales pour promouvoir et améliorer les produits. Vous analysez les performances et ajustez les stratégies en conséquence. Vous êtes moteur dans l'innovation et capable de gérer des projets complexes. Vos compétences en analyse, communication et gestion sont essentielles pour réussir dans ce rôle clé au sein de l'organisation.

VOS RESPONSABILITÉS

- Piloter le développement et le cycle de vie des produits, de la conception à la mise sur le marché, en adéquation avec la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Analyser les tendances du marché et les besoins des clients pour proposer des produits et services innovants
- Collaborer étroitement avec les équipes marketing, ventes, et IT pour assurer une expérience utilisateur optimale
- Définir et mettre en œuvre la stratégie de positionnement et de tarification des produits
- Coordonner les lancements de produits et les campagnes promotionnelles en lien avec les équipes communication
- Suivre et analyser les performances des produits, en identifiant les axes d'amélioration et d'optimisation
- Assurer une veille concurrentielle régulière et proposer des ajustements stratégiques
- Former et accompagner les équipes commerciales sur les caractéristiques et avantages des produits
- Participer à l'élaboration de la roadmap produit en alignement avec les objectifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Contribuer à l'amélioration continue de l'offre de services en favorisant l'innovation et la digitalisation

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en marketing/commerce et expérience en gestion de produits. Master en management ou école de commerce.

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



Cheffe/Chef de produit



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse de marché	Durabilité	Apprendre à apprendre
Analyse	Marketing et communication	Assertivité
Conception graphique	Middle & back office	Être acteur du collectif
Design thinking	Projet et innovation	Être centré client
Gestion de produit	SI & DATA	Être force de proposition
Innovation	Stratégie	Être proactif
Marketing opérationnel		Être responsable
Négociation		Faire preuve de flexibilité
Orientation client		Faire preuve d'esprit critique
Pilotage		Innovation
Travail en équipe		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse de marché	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mener des études de marché complexes, incluant la segmentation et le ciblage • Analyser en profondeur les tendances du marché et formuler des recommandations stratégiques • Développer des méthodologies d'analyse de marché adaptées aux besoins spécifiques du Groupe
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse • Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées • Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes • Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance • Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision
Conception graphique	<ul style="list-style-type: none"> • Diriger des projets graphiques complexes et innovants • Développer des concepts créatifs originaux pour des campagnes multicanales • Superviser une équipe de designers et garantir la cohérence graphique • Former et accompagner les collaborateurs juniors
Design thinking	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des recherches approfondies pour comprendre les attentes et les comportement des clients ou utilisateurs • Définir le problème à résoudre, formuler une question pour guider le processus de conception • Collaborer de manière interdisciplinaire et expérimenter pour itérer rapidement • Créer des versions simplifiées des idées pour les tester en mode prototypes • Tester les prototypes auprès d'utilisateurs pour recueillir les retours et améliorer la solution
Gestion de produit	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter le cycle de vie complet des produits en optimisant leur performance via des KPIs dédiés et tableaux de bord analytiques • Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de positionnement et pricing basées sur l'analyse de rentabilité • Optimiser l'expérience produit à travers des tests A/B et analyses comportementales • Coordonner les lancements produits avec les équipes marketing et ventes en s'appuyant sur les données d'usage • Identifier les opportunités d'amélioration produit via l'analyse continue des métriques de performance



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Être moteur de l'innovation, porter les projets d'évolution et s'engager dans leur réussite • Promouvoir une culture du benchmark, la remise en question et l'innovation auprès des équipes dans un objectif d'efficacité et de performance • Faire du changement une opportunité, oser adapter le cap et impulser la prise d'initiative au service des enjeux concernés • Être l'ambassadeur/ambassadrice du Groupe, sa raison d'être et ses valeurs, et animer un réseau professionnel de qualité au service de la caisse/agence
Marketing opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et piloter la stratégie marketing globale du Groupe, en alignement avec les objectifs commerciaux et financiers • Superviser et coordonner les équipes marketing pour assurer la cohérence et l'efficacité des actions à travers tous les canaux • Analyser les tendances du marché et anticiper les évolutions pour maintenir l'avantage concurrentiel du Groupe • Gérer le budget marketing global et optimiser le retour sur investissement des campagnes et initiatives
Négociation	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions • Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif • Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler • Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle
Orientation client	<ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs • Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté • Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé • Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différente porteuse de valeur ajoutée
Pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'environnement, comprendre les enjeux et définir la politique de l'entité dans le respect des orientations stratégiques • 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 • Définir l'organisation et les ressources nécessaires, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir la performance économique, financière et sociale de l'entité • Anticiper, arbitrer et adapter les objectifs en fonction des risques, des priorités et des besoins • Partager et rendre compte du bon déroulement de l'activité, sensibiliser et mobiliser autour des enjeux et de leurs évolutions



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité• S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance• S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement• Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif• Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif

Cheffe/Chef de produit



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
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> Développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> Éco-conception Économie circulaire Produits responsables
Marketing et communication	<ul style="list-style-type: none"> Communication digitale 	
	<ul style="list-style-type: none"> Etudes marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
	<ul style="list-style-type: none"> Expérience client 	
	<ul style="list-style-type: none"> Marketing digital 	<ul style="list-style-type: none"> E-Commerce Vente en ligne
	<ul style="list-style-type: none"> Marketing opérationnel 	
	<ul style="list-style-type: none"> Marketing produit 	
	<ul style="list-style-type: none"> Marketing stratégique 	
Middle & back office	<ul style="list-style-type: none"> Bureautique Pack Office 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
Projet et innovation	<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"> Méthodologies agiles 	<ul style="list-style-type: none"> Backlog produit Cérémonies agiles Kanban Lean product development Scrum Sprints

Cheffe/Chef de produit



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"> Outils de gestion de produit 	<ul style="list-style-type: none"> Logiciels de gestion projet Outils d'analyse de données Outils de planification Plateformes de collaboration
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none"> Business analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des différentes offres (banque et filiales) Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) Statistiques descriptives, analyses bivariées Stratégie marketing et commerciale Utilisation outil et techniques de data mining
	<ul style="list-style-type: none"> Web Analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Analyses et restitutions Analyses/Reporting dynamiques Tracking Utilisation outil de datavisualisation
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie data Stratégie digitale Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Analyses concurrentielles Plan de communication Politique de marque Positionnement produit Segmentation cible Stratégie de contenu



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</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"> • 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
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<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
<p>Être acteur du collectif</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"> • Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
<p>Être centré client</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"> • Je fais du service client la priorité de mon équipe • Je fais en sorte que mes objectifs soient en adéquation avec le service client
<p>Être force de proposition</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"> • J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations
<p>Être proactif</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"> • J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation • J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme • J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
<p>Être responsable</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"> • Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de flexibilité</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"> • J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face • Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes • J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies • Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
<p>Faire preuve d'esprit critique</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"> • Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant • Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles
<p>Innovation</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"> • Je motive les autres à trouver des moyens innovants pour relever les défis • J'offre un soutien et des ressources pour promouvoir les idées pertinentes et leur mise en œuvre • J'encourage la diversité des idées afin de promouvoir l'innovation
<p>Pédagogie</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"> • J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
<p>Porter nos valeurs</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"> • Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques



SAVOIR ETRE	Définitions
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	<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