

N° 43

## RESPONSABLE DE COMMUNICATION

### INFORMATIONS GENERALES

---

**Branche :** EEP

**Famille professionnelle :** Communication

**Autres appellations :** Directeur/trice de la communication

**Description générale :**

Le/ la responsable de communication élabore la stratégie globale de communication interne et externe de l'établissement, pilote et coordonne sa mise en œuvre en direction des différents publics. Il/elle évalue les actions menées et agit en fonction des résultats pour garantir l'atteinte des objectifs fixés. Il/elle promeut l'image et l'identité de l'établissement.

Il/elle est généralement rattaché(e) hiérarchiquement à la Direction compétente. Il/ elle est en relation fonctionnelle avec l'ensemble des Directions et services de l'établissement.

### ACTIVITES PRINCIPALES ET COMPETENCES

---

#### Elaborer et décliner la stratégie de communication de l'établissement

- Proposer une stratégie de communication au service du positionnement et des objectifs de l'établissement.
- Garantir la cohérence entre la stratégie de communication globale de l'établissement et les projets menés par les différents services. Utiliser les techniques de gestion de projet et de management du changement pour accompagner la mise en place de stratégies impactant la mise en œuvre de l'activité.
- Mettre en œuvre le projet en optimisant les ressources et les délais à l'aide d'outils de planification et d'aide au pilotage.
- Proposer et argumenter auprès de la direction, un budget prévisionnel de la mission/du projet et des moyens (humains, techniques, financiers...) en prenant en compte les ressources disponibles.
- Assurer la gestion des budgets alloués pour garantir leurs respects.
- Elaborer des tableaux de bord d'indicateurs de gestion pour contrôler l'activité du service.
- Analyser les données relatives à l'activité en utilisant les indicateurs chiffrés de suivi de l'activité.
- Déterminer les priorités et réagir de manière adéquate aux situations d'urgence.

## Encadrement et management de l'équipe

- Concevoir et animer les réunions d'équipe en établissant un ordre du jour en fonction des priorités de service.
- Coordonner et suivre le travail réalisé par les membres de l'équipe à travers des points de suivi individuels réguliers.
- Assurer un accompagnement technique et/ou méthodologique des membres de l'équipe pour les aider à surmonter les difficultés et développer leurs compétences
- Former les nouveaux arrivants en suivant un programme de formation dont les objectifs ont été validés en amont.
- Gérer les conflits interpersonnels en temps différé ou réel en utilisant des techniques de communication afin de trouver une solution adéquate.
- Identifier les besoins en compétences au sein de l'équipe en menant et en formalisant des entretiens individuels.
- Gérer un projet / une mission en utilisant les outils numériques adaptés et en communiquant avec l'équipe via l'espace de travail partagé afin de gagner en temps et en efficacité.
- Mettre en place un management collaboratif et participatif en utilisant les outils numériques adéquats et différentes techniques d'animation de l'équipe afin de favoriser le partage d'information entre les différents acteurs du projet.

## Participer aux réunions stratégiques de l'établissement

- Participer aux réunions organisées sur des thématiques stratégiques ou organisationnelles de l'établissement en apportant une expertise métier sur la Communication.

## Coordonner des réseaux de communication

- Superviser les campagnes et événements d'envergure.
- Piloter les actions de communication en s'appuyant sur la mobilisation de ressources internes (équipe du service Communication, Directions métiers...) et externes.
- Etablir des relations formelles ou informelles afin d'élargir ses sources d'information et de créer des partenariats.
- Privilégier les méthodes et les comportements permettant d'établir des contacts, de créer et de maintenir des relations d'échange dans le but de susciter la constitution de cercles de partage.
- Participer aux événements extérieurs (salon, conférence, forum de l'emploi, ...) conformément aux objectifs fixés dans le projet d'établissement.
- Assurer l'interface entre la presse et les différents services ou directions de l'établissement.
- Rédiger des dossiers et communiqués en partenariat avec les Directions métiers ou services.

## Organisation d'évènements

- Organiser des évènements institutionnels de l'établissement ou en lien avec les services et entités pour promouvoir l'établissement en représentant les valeurs de l'institution.
- Définir les cibles d'un évènement organisé par l'institution/ l'établissement pour assurer la promotion des évènements en privilégiant les supports de communication et les canaux appropriés (affichage, emailing, courriel...).

## Création de contenus / supports de communication

- Analyser le besoin et la demande en fonction des cibles.

- Créer ou adapter des contenus (textes, images...), à partir d'une recherche créative en cohérence avec la demande, l'objectif et la cible.
- Concevoir au niveau graphique le support.
- Réaliser une déclinaison sur différents supports ou formats.
- Présenter, échanger et réaliser des ajustements suite à des retours et tests avec les Directions ou utilisateurs.

### Gestion des achats

- Centraliser les besoins en achats d'espaces de communication.
- Organiser et coordonner la politique d'achats (espaces publicitaires, salons, goodies...).
- Choisir les prestataires et partenaires en vue de la réalisation des actions de communication.

### Communication de crise

- Gérer la communication de crise en définissant et en coordonnant avec la/les Direction(s) de l'établissement, des réponses à apporter dans le cadre de contentieux ou de dossiers à risque.

### Amélioration continue

- S'adapter aux évolutions des technologies et des usages (étudiants, parents...) afin de garantir une communication adaptée.
- Elaborer et coordonner la diffusion d'enquête auprès des étudiants ou anciens étudiants afin de recueillir des informations et les analyser.
- Recueillir et analyser les retours d'expériences, en particulier sur les événements récurrents (échanges avec les étudiants, les organisations, les directions...) dans une démarche d'amélioration continue.
- Réaliser un reporting et analyser les KPI / indicateurs de performance en vue d'améliorer l'activité.
- Assurer une mission de veille spécifique sur la e-réputation de l'établissement afin de déterminer l'image de marque de l'établissement.

## DOMAINES DE COMPETENCES

---

### Pilotage

- S'adapter aux évolutions des technologies et des usages (étudiants, parents...) afin de garantir une communication adaptée.
- Elaborer et coordonner la diffusion d'enquête auprès des étudiants ou anciens étudiants afin de recueillir des informations et les analyser.
- Recueillir et analyser les retours d'expériences, en particulier sur les événements récurrents (échanges avec les étudiants, les organisations, les directions...) dans une démarche d'amélioration continue.
- Réaliser un reporting et analyser les KPI / indicateurs de performance en vue d'améliorer l'activité.
- Assurer une mission de veille spécifique sur la e-réputation de l'établissement afin de déterminer l'image de marque de l'établissement.
- Analyser le besoin et la demande en fonction des cibles.
- Superviser les campagnes et événements d'envergure.
- Piloter les actions de communication en s'appuyant sur la mobilisation de ressources internes (équipe du service Communication, Directions métiers...) et externes.

- Proposer une stratégie de communication au service du positionnement et des objectifs de l'établissement.
- Garantir la cohérence entre la stratégie de communication globale de l'établissement et les projets menés par les différents services.
- Utiliser les techniques de gestion de projet et de management du changement pour accompagner la mise en place de stratégies impactant la mise en œuvre de l'activité.
- Mettre en œuvre le projet en optimisant les ressources et les délais à l'aide d'outils de planification et d'aide au pilotage.
- Proposer et argumenter auprès de la direction, un budget prévisionnel de la mission/du projet et des moyens (humains, techniques, financiers...) en prenant en compte les ressources disponibles.
- Assurer la gestion des budgets alloués pour garantir leurs respects.
- Elaborer des tableaux de bord d'indicateurs de gestion pour contrôler l'activité du service.
- Analyser les données relatives à l'activité en utilisant les indicateurs chiffrés de suivi de l'activité.
- Déterminer les priorités et réagir de manière adéquate aux situations d'urgence.

### Management d'équipe

- Concevoir et animer les réunions d'équipe en établissant un ordre du jour en fonction des priorités de service.
- Coordonner et suivre le travail réalisé par les membres de l'équipe à travers des points de suivi individuels réguliers.
- Assurer un accompagnement technique et/ou méthodologique des membres de l'équipe pour les aider à surmonter les difficultés et développer leurs compétences
- Former les nouveaux arrivants en suivant un programme de formation dont les objectifs ont été validés en amont.
- Gérer les conflits interpersonnels en temps différé ou réel en utilisant des techniques de communication afin de trouver une solution adéquate.
- Identifier les besoins en compétences au sein de l'équipe en menant et en formalisant des entretiens individuels.
- Gérer un projet / une mission en utilisant les outils numériques adaptés et en communiquant avec l'équipe via l'espace de travail partagé afin de gagner en temps et en efficacité.
- Mettre en place un management collaboratif et participatif en utilisant les outils numériques adéquats et différentes techniques d'animation de l'équipe afin de favoriser le partage d'information entre les différents acteurs du projet.

### Organisation

- Organiser des événements institutionnels de l'établissement ou en lien avec les services et entités pour promouvoir l'établissement en représentant les valeurs de l'institution.
- Définir les cibles d'un événement organisé par l'institution/ l'établissement pour assurer la promotion des événements en privilégiant les supports de communication et les canaux appropriés (affichage, emailing, courriel...).

### Communication

- Gérer la communication de crise en définissant et en coordonnant avec la/les Direction(s) de l'établissement, des réponses à apporter dans le cadre de contentieux ou de dossiers à risque.
- Créer ou adapter des contenus (textes, images...), à partir d'une recherche créative en cohérence avec la demande, l'objectif et la cible.
- Concevoir au niveau graphique le support.
- Réaliser une déclinaison sur différents supports ou formats.

- Présenter, échanger et réaliser des ajustements suite à des retours et tests avec les Directions ou utilisateurs.
- Etablir des relations formelles ou informelles afin d'élargir ses sources d'information et de créer des partenariats.
- Privilégier les méthodes et les comportements permettant d'établir des contacts, de créer et de maintenir des relations d'échange dans le but de susciter la constitution de cercles de partage.
- Participer aux événements extérieurs (salon, conférence, forum de l'emploi, ...) conformément aux objectifs fixés dans le projet d'établissement.
- Assurer l'interface entre la presse et les différents services ou directions de l'établissement.
- Rédiger des dossiers et communiqués en partenariat avec les Directions métiers ou services.
- Participer aux réunions organisées sur des thématiques stratégiques ou organisationnelles de l'établissement en apportant une expertise métier sur la Communication.

### Achat et logistique

- Centraliser les besoins en achats d'espaces de communication
- Organiser et coordonner la politique d'achats (espaces publicitaires, salons, goodies...)
- Choisir les prestataires et partenaires en vue de la réalisation des actions de communication

## COMMENTAIRES / INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

---