



Community manager

Animateur web

Codification ROME : **E1101** – Animation de site multimédia

Définition

Le Community Manager réalise l'animation d'un site multimédia (forum, chat, jeu, vente, emploi, administration...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes.

Il réalise également une veille permanente de l'image de son client ou de son entreprise sur le net.

Il peut coordonner une équipe.

Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **Bac** (technologique, professionnel, etc.) à **Bac+2** (BTS, DUT, L2, etc.) dans le domaine commercial, de l'information ou de la communication, voire **Bac + 5** (master).

→ Il peut également être accessible avec une **expérience professionnelle** sur des thèmes spécifiques (cinéma, jeu, musique) **sans diplôme particulier**.

→ La pratique d'une **langue étrangère** est requise.

Autres appellations

Spécificités métier

Le métier se décline en différents intitulés selon le **secteur d'activité** (vente, jeux...) ou selon la **spécificité de l'intervention** (modération, animation...).

- Animateur.trice de communauté virtuelle
- Animateur.trice de forum sur internet
- Animateur.trice web
- Chargé.e des relations avec les internautes
- Webmaster animateur.trice
- E-commercial.e
- Game Master jeux online
- Modérateur.trice web
- Web commercial.e
- Web vendeur.euse

Exemples de métiers connexes

- Téléconseiller.eillère / télévendeur.euse
- Animateur.trice d'atelier internet / d'atelier multimédia / d'initiation aux nouvelles technologies de l'information et de la communication / de cyberspace
- Conseiller.eillère médiateur.trice en numérique
- Responsable d'espace de médiation numérique
- Cyber documentaliste
- Net surfeur.euse
- Analyste de tendance
- Manager relation clientèle
- Administrateur.tice de site internet





Compétences de base

SAVOIRS

- **Référencement naturel** (SEO)
- **Référencement web**
- Techniques d'**animation web**
- Rédaction de **contenu web**
- **Search Engine Marketing** (SEM)
- **Webmarketing**
- Marketing des **réseaux sociaux**
- Community **management**
- Règles de diffusion et de **communication de l'information**
- Règlement général européen sur la **protection des données** (RGPD)
- **Principes déontologiques** liés aux débats et aux échanges
- Logiciel d'**édition multimédia**
- Logiciel de **conception et d'analyse d'enquête**
- Logiciel de **gestion clients**
- Outils de web analyse – **web analytics**

SAVOIR-FAIRE

- Traiter les **demandes d'internautes**
- Réaliser des **enquêtes** et des **sondages en ligne**
- **Animer** une communauté web
- Contrôler les échanges au sein des **communautés d'internautes**
- Analyser des **échanges communautaires** en ligne
- Analyser des **dysfonctionnements et des difficultés techniques** de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes
- Appliquer les **règles de diffusion** de l'information et de la communication
- Alimenter des **réseaux sociaux**
- Mettre en œuvre des **règles de diffusion**, de communication de l'information et de contenu d'un site
- Analyser le **trafic d'un site web**

Compétences spécifiques selon les postes

SAVOIRS

- Logiciel de gestion de **base de données**
- **E-procurement**
- **E-commerce**
- Règlementation du **commerce électronique**
- Règlementation des **jeux et loteries**
- Technologies de l'**internet**

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser un **suivi statistique** de l'activité d'un site web
- Mettre en place une **solution de web analytics**
- Mettre en place des solutions de **suivi** (tracking) pour analyser le **trafic d'un site** et les **comportements de navigation des visiteurs**
- Concevoir une **Foire Aux Questions** (FAQ)
- Administrer une **vente E-commerce**
- Réaliser le **suivi d'une commande**
- **Conseiller des internautes** par téléphone
- Concevoir des **jeux concours en ligne**
- Animer des **jeux en réseau**
- Négocier des **partenariats**
- Réaliser la **mise à jour du site** à l'aide d'une interface d'administration
- Contrôler la **réalisation de pages web**
- Définir les **contenus et les rubriques** d'un site web
- Participer au **développement d'un site web**
- Maîtriser la **e-réputation d'une entreprise**





Contexte du métier

- Le Community Manager intervient à la fois sur la **veille d'informations**, la **mise en place de contenus Web** ainsi que la **création et l'animation de communautés**. Il s'agit d'un **métier stratégique, en développement**, qui consiste à parler et faire parler d'une marque, d'une société ou d'un produit sur Internet, et a un impact direct sur leur e-réputation.
- Ce métier bénéficie d'un **large vivier de jeunes candidats** qui peuvent avoir un comportement « volatile », le marché leur permettant de choisir le poste qui correspond le mieux à leurs attentes en termes de rémunération ou de qualité de vie au travail.
- La solution intérim est une réponse adaptée pour les candidats, qui apprécient la **flexibilité** et le **changement fréquent de missions**, et un levier intéressant pour les entreprises utilisatrices, pour un **remplacement** (urgent, absence prolongée...) ou pour **sélectionner les candidats** en amont d'un poste en CDI.

Enjeux métier pour l'intérim



Métier émergent

L'importance croissante du Web et des réseaux sociaux dans la communication des entreprises et les enjeux de e-reputation impliquent un développement des emplois de community manager qui fait émerger un recours à l'intérim



Evolution des compétences et des qualifications attendues

Les besoins en compétences des community managers évoluent avec les techniques et innovations du web. La réglementation a aussi un impact sur les compétences à détenir :

- Organiser la **médiation des échanges** en respect de la déontologie relative aux échanges
- Maîtriser les **obligations de la réglementation** (type RGPD) et savoir réagir de manière adaptée aux demandes des internautes
- Gérer les **plaintes et réclamations** en respect de la réglementation

Métiers émergents / en développement

- Gestionnaire Chatbot
- Gestionnaire assistant CM-chatbot
- Spécialiste social média

