Animateur de communauté : un nouveau métier

Encore appelé *community manager*, ce métier est apparu en même temps que les réseaux sociaux.

La mission consiste en effet à initier, puis animer une communauté d'internautes sur des sites tels que Facebook, Twitter, Viadéo, etc.

Cela réclame des compétences multiples, dans des domaines variés :

- nouvelles technologies (maitrise d'outils) ;
- communication (rédactionnel, mise en forme de contenu) ;
- relationnel (à la fois vis à vis des membres du réseau, et en interne dans l'association pour bien articuler les dispositifs avec l'existant).

Le positionnement dans l'organigramme peut varier : en général lié au secteur communication, il pourrait aussi être rattaché au service « actions », « bénévoles », « vie du réseau », voire « rh », selon l'organisation et la dénomination retenue dans telle ou telle association.

Un poste mixte, organisation retenue systématiquement par les « Restau du Coeur » (1 bénévole + 1 salarié), peut être utilement envisagée dans ce cas précis.

Dans tous les cas, la mission est nécessairement transversale, car il s'agit à la fois de :

- diffuser une information institutionnelle
- susciter et organiser des retours d'informations sur cette communication
- faire vivre une communauté d'internautes
- relayer des événements réels

- articuler le dispositif avec l'organisation existante

Bref, une mission simple, à confier à un stagiaire !!!

En terme de volume, un plein-temps est à prévoir dans la phase de préparation et de lancement de la communauté (6 mois à 1 an). En régime de croisière, cela sera à apprécier au regard d'un certain nombre de critères tels que:

- la taille de la communauté
- le volume d'information échangé
- le nombre d'opérations réelles organisées via ce canal

Quelques exemples à adapter ..

La mission en général :

Bernard Duperrin

> *" Finalement peu (NDLR : de clients) ont besoin du discours commercial ou d'une logique de vente trop apparente. Ils veulent conseil et confiance. La vente se fera par ricochet. Mais on notera également un impact sur l'innovation, le support, la qualité des produits, la compréhension de la logique du produit par le marché, l'image de l'entreprise etc.*
>
> *En effet le community manager, s'il porte la voie de l'entreprise sur le marché, est également la voie du marché au sein d'entreprise. Charge à lui de faire en sorte que son action permette la concrétisation d'une logique gagnant gagnant , en orientant pourquoi pas le marché mais en orientant également l'entreprise par rapport aux feedbacks recueillis."*
>
> ***Une description de poste pour le WWF, publiée sur le journal du net***

Lire le détail , ici

Exemples de fiche de poste :

Au sein de l'équipe Exploitation chargée d'animer les jeux massivement connectés lancés par F4 (MMO RPG), vous aurez comme mission de développer et de fidéliser la communauté de la langue concernée (allemand ou espagnol ou arabe ou russe) en leur apportant le meilleur service client:

- *Développer la communauté des joueurs en utilisant tous les outils marketing et communautaires existants sur Internet (forum, blog, réseau sociaux, etc.)*
- *Organiser des événements en jeu, comme par exemple des tournois, des compétitions, des ligues de foot ou de basket,…, éventuellement liés à des événements de la vie réelle (tournoi de tennis du grand chelem, matchs de football importants, coupes du monde,…)*
- *Accueillir les joueurs et les assister en répondant à leurs questions et difficultés*
- *Développer les ventes en jeu (participation aux événements, vente d'items virtuels, etc.)*
- *Faire respecter et améliorer la charte de comportement en jeu et sur les forums*
- *Mettre à jour et développer le contenu de nos outils de communication communautaire (site Internet, newsletter, forum, etc.) dans la langue concernée*

F4 recherche 4 Gestionnaires de Communauté Trilingue: Allemand, Espagnol, Arabe et Russe.

Profil

- *Bilingue en allemand ou espagnol ou arabe ou russe (si possible natif)*
- *Excellent niveau d'anglais et de français*

- *Dynamique, avec le sens du service et un très bon contact client*
- *Expérience de support client orienté Business to Customer*
- *Passionné par le monde du sport, notamment de l'actualité sportive*
- *Très à l'aise avec les réseaux sociaux et les jeux massivement multi-joueurs*
- *Bonne culture web et sensibilisation aux problématiques Marketing*
- *Qualités appréciées: connaissance infographie (Photoshop, illustrator, etc…)*
- *Qualités appréciées: connaissances des technologies Web: HTML, CSS, Flash, PHP, TYPO3*
- *Possibilité de travailler en horaires décalés et de week-end*

Seriousguide recrute pour l'animation de sa communauté un stagiaire en community management

Vos missions sous la responsabilité du Responsable Marketing :

Sur seriousguide.fr
– Mise en place des politiques d'animation des communautés liées au site
– Suivi et analyse de la prise en main du site par les utilisateurs
– Traiter les mails de signalements ou demande d'information.
– Répondre aux questions et commentaires des utilisateurs.
– Assurer la pertinence des réponses apportées, et maintenir une communication harmonieuse avec les utilisateurs.
– Veiller au respect des conditions d'utilisation du site notamment au regard des contenus interdits.

– Signalement des bugs relatifs aux fonctionnalités du site
– Publication de mises à jour mineures

Sur les plateformes web2.0
Suivre et animer les comptes seriousguide sur facebook, twitter, flickr (en collaboration avec notre responsable photo) et Delicious (en collaboration avec notre documentaliste)

Sur le blog de Seriousguide.fr
Publication de news et de post en fonction de l'actualité des Editions Louis Simo :
– actu correspondants
– actu guides de voyage
– actualisation des informations publiées dans les guides

Montage et envoi de newsletter tous les 15 jours par Campaign monitor.

Profil / Compétences :

• Excellente connaissance de l'Internet et de l'informatique, les termes suivants vous sont plus que familiers : web 2.0, HTML, PHP, Flash, RSS, blogs, social networks, PC, Mac.

• Intérêt pour le Web 2.0 et le monde audiovisuel
• Organisé et rigoureux
• Facilité à travailler en équipe
• Aisance à l'écrit et à l'oral
• Langue : français et anglais
• Capacité d'analyse et de synthèse
• Bonne maîtrise de l'orthographe