

Gérer - Administrer

Animateur / Animatrice de réseaux et de communautés

L'animateur de réseaux et de communautés est garant de la présence et de la réputation d'une entreprise sur internet et les réseaux sociaux. Il anime et fédère une communauté d'internautes, publie des tweets, répond aux questions sur le Net, alimente les réseaux sociaux.

Appelé aussi :

Gestionnaire de communautés Internet

Animateur de réseaux sociaux

Animateur/manager de communautés web

Community Manager

Code(s) ROME proche(s)

E1101 - Community manager

Niveau(x) de formation indicatif(s)

Métier accessible aux personnes ayant suivi ce ou ces niveaux de formation (cf. "cadre européen des certifications")

CAP
Niveau 3

BAC
Niveau 4

BAC +2
Niveau 5

BAC +3
Niveau 6

BAC +5 et +
Niveau 7 et +

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Il a pour mission de développer et maintenir la présence de l'entreprise sur internet et les réseaux sociaux, ainsi que d'animer une communauté en ligne afin de renforcer la réputation de l'entreprise et soutenir les objectifs de l'organisation.

- Déploiement stratégique de la présence de l'entreprise sur Internet: réseaux sociaux, site...
- Création de contenus sur les réseaux sociaux: rédaction, newsletter, publication, vidéos, réels et site internet
- Interaction avec les internautes, modération des commentaires et surveillance de la réputation de l'entreprise sur les réseaux
- Analyse et évaluation de l'efficacité des actions menées
- Réalisation d'une veille concurrentielle sur les nouvelles technologies, nouveaux outils et médias de communication

DIFFÉRENTS CONTEXTES DU MÉTIER

LE MÉTIER S'EXERCE DANS PLUSIEURS FILIÈRES ET SECTEURS D'ACTIVITÉS - EXEMPLES :

L'essor du Web collaboratif, de la blogosphère, des médias sociaux et des enjeux liés au webmarketing (buzz marketing, publicité on line...) explique le développement du métier dans tous les secteurs d'activité.

- **Ferroviaire** : gestion des plateformes sociales et partage des dernières actualités sur la fabrication de nouvelles motrices
- **Spatial** : Information du grand public sur les avancées technologiques dans le domaine, de l'espace et valorisation des métiers de la construction spatiale
- **Mécanique** : Création de contenus attrayants tels que des guides de réparation, des tutoriels, des astuces et des conseils pour l'entretien des machines et des équipements

PLUSIEURS TECHNOLOGIES RENCONTRÉES DANS L'EXERCICE DU MÉTIER - EXEMPLES :

Ces technologies aident les animateurs de réseaux et communautés à interagir efficacement avec les membres de la communauté, à surveiller les performances et à maintenir une présence cohérente sur les médias sociaux.

- **Intelligence artificielle** : recours à l'IA pour la rédaction ou optimisation de texte, recherche d'idées, réponse à des commentaires, génération d'images- Outils d'IA comme ChatGPT, Midjourney...
- **Cloud** : utilisation de Plateformes de médias sociaux et d'outils de gestion des médias sociaux pour planifier, publier et surveiller les publications sur plusieurs plateformes
- **Logiciels** : utilisation d'un logiciel de suivi de la relation client pour gérer les interactions avec les clients et les prospects sur les médias sociaux

LE MÉTIER INTERVIENT À PLUSIEURS ÉTAPES DE LA VIE D'UN PRODUIT / PROCESS - EXEMPLES :

Il intervient principalement dans les phases de lancement, de promotion, d'exploitation et de suivi d'un produit ou d'un processus.

- **Conception** : Annonce du nouveau produit ou processus pour susciter l'intérêt des membres de la communauté
- **Production** : Création et publication d'un contenu attractif sur les réseaux sociaux pour promouvoir le produit ou le processus
- **Exploitation** : Surveillance des interactions des membres de la communauté sur les réseaux sociaux, réponses aux questions et aux commentaires des utilisateurs, et engagement de conversations pour renforcer la relation avec la communauté

LE MÉTIER DOIT TENIR COMPTE DE PLUSIEURS NORMES ET RÉGLEMENTATIONS - EXEMPLES :

En respectant ces normes et réglementations, l'animateur de réseaux et communautés peut assurer une communication légale, éthique et efficace sur les médias sociaux

- **Réglementation française** : respect de la réglementation en matière de protection des données personnelles - Loi informatique et libertés (CNIL)
- **Réglementation européenne** : respect des dispositions de régulation des réseaux sociaux, tels que Facebook, Instagram, X (ex-Twitter) ou TikTok, et des plateformes de vente en ligne, comme Amazon ou Rakuten, mises en place par l'Union européenne- DSA (Digital Services Act)
- **Charte** : application d'un ensemble de dispositions informelles, souvent regroupées en charte, qui définit les règles de conduite et de politesse recommandées sur les premiers médias de communication mis à disposition par Internet -Nétiquette

COMPETENCES MÉTIER

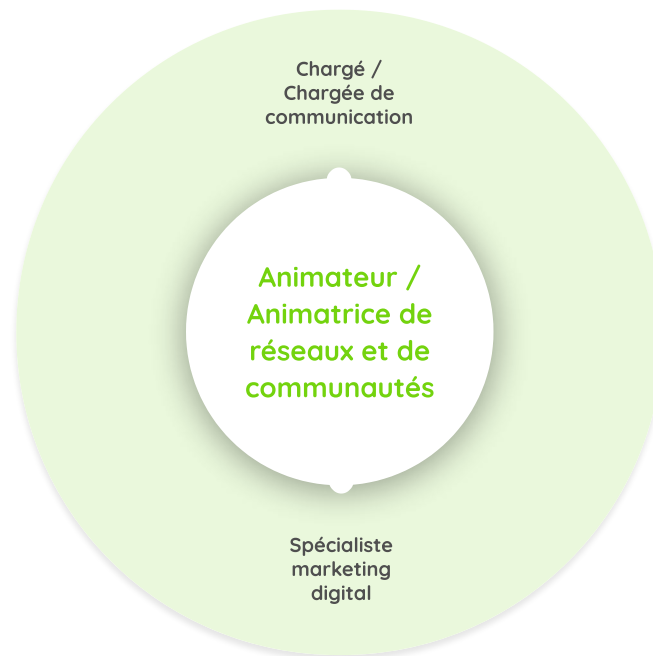
Principales macro-compétences et compétences associées nécessaires à l'exercice du métier

Compétences Techniques	DÉVELOPPER LA PRÉSENCE ET LA NOTORIÉTÉ DE L'ENTREPRISE SUR INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX	<ul style="list-style-type: none"> Déployer une stratégie de communication (institutionnelle / produit) par rapport à la cible Créer des contenus vidéos permettant le développement de la visibilité de l'entreprise Créer des contenus éditoriaux (blogs, fiches produit, infographies...) et des animations avec sa communauté (exemple live Twitch, jeu concours, rencontres, promos...)
	ANIMER LES COMMUNAUTÉS	<ul style="list-style-type: none"> Animer les comptes de l'entreprise sur les différents réseaux Lancer des sujets permettant de susciter le débat ou le partage d'expériences, de pratiques entre les internautes Gérer la partie modération des communautés : commentaires, messages en direct, infos pratiques
	EVALUER ET SUIVRE LES ACTIONS DE COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> Analyser le buzz marketing et suivre l'image de la marque sur les différents supports en ligne Suivre l'audience des différents supports de la communauté Coordonner, avec les équipes techniques, les améliorations à apporter
Compétences Transverses	ASSURER LA RELATION CLIENT TOUT AU LONG DU PROJET	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la relation avec le client et accompagner une décision et un raisonnement avec des tendances visualisables Définir les besoins fonctionnels spécifiques du client et construire une préconisation avec les utilisateurs fonctionnels Assurer le reporting auprès des équipes de conception et capitaliser les retours d'expérience
	MENER ET INTÉGRER UNE VEILLE	<ul style="list-style-type: none"> Organiser une veille technologique sur l'évolution des technologies, procédés et méthodes Assurer une veille permanente sur les normes et la réglementation et suivre l'ensemble des tendances quantitatives et qualitatives autour d'une problématique Développer l'usage de nouvelles technologies, dont des solutions d'IA, et insuffler de nouvelles méthodes de travail auprès des équipes
	PROMOUVOIR UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des solutions et améliorations techniques et organisationnelles Être attentif aux propositions des autres participants Être pro actif dans la mise en place des nouvelles solutions et propositions

Compétences Comportementales	FAIRE PREUVE DE CRÉATIVITÉ, D'INVENTIVITÉ DANS SON ACTIVITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Explorer des approches interdisciplinaires pour encourager la recherche de solutions innovantes • Mettre en place une veille et faire preuve de curiosité • Réagir et être force de proposition
	INSTAURER UN RELATIONNEL DE CONFIANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une communication ouverte et transparente pour favoriser la confiance mutuelle • Transmettre efficacement les informations pertinentes aux parties prenantes • Développer un environnement de travail collaboratif où chaque partie prenante peut contribuer de manière efficace et productive

LES MÉTIERS PROCHES

Il s'agit des proximités les plus directes et réalisables dans un avenir raisonnable, moyennant une formation de 18 mois maximum. L'évolution peut être **une provenance** (il est possible d'accéder au métier-objet de la fiche depuis ce métier proche) ET/OU **une destination** (il est possible d'accéder à ce métier proche depuis le métier-objet de la fiche).



VOIES D'ACCÈS POSSIBLES AU MÉTIER

DIPLÔMES

Liste non exhaustive, à titre indicatif

- BUT - BUT spécialité information-communication parcours communication des organisations
- BUT - BUT spécialité information-communication parcours information numérique dans les organisations
- BUT - BUT spécialité métiers du multimédia et de l'internet parcours stratégie de communication numérique et design d'expérience
- Licence pro - Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Master - mention communication
- Master - Diplôme d'écoles de commerce spécialisation communication digitale
- Master - Diplôme d'écoles de commerce spécialisation marketing
- Diplôme d'écoles spécialisées en communication