



**Profils de professions liées à
Internet :**

Responsable de Communauté en ligne



Responsable de Communauté en ligne **3**

1. Description du métier **3**

2. Profil **4**

2.1 Résumé du profil **4**

2.2 Profil détaillé **5**



Responsable de Communauté en ligne

1. Description du métier

Profil	Responsable de Communauté en ligne	
Autre dénomination	Community Manager	
Description succincte	Fournit un environnement interactif dans lequel les utilisateurs, les clients et les collègues peuvent collaborer ensemble.	
Mission	Créer et maintenir de telles applications de collaboration comme des wikis et des forums afin de stimuler un sens de la communauté entourant l'entreprise. Travailler en tandem avec des opérateurs de support à la clientèle et/ou de ligne directe (Hotliner) pour fournir l'appui et la connaissance en partageant le système de tickets pour les incidents.	
Responsabilité	La capacité pour des clients et les utilisateurs de résoudre rapidement et efficacement des problèmes et des questions, et pour fournir un mécanisme de rétroinformation pour l'entreprise.	
Prestations fournies	Responsable	Collaborateur
	<ul style="list-style-type: none">• Wiki• Forum• Causerie d'Internet• Système de tickets d'incident• Comptes de courrier électronique externes (Support utilisateur, questions, etc.)• Réseaux sociaux.	<ul style="list-style-type: none">• Planification d'infrastructure• Appui d'opérateur de ligne directe (Hotliner)
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Fournir les outils de collaboration• Répondre aux demandes entrantes et aux questions• Suivi des demandes de client et d'utilisateur• Modération des réseaux sociaux corporatifs• Modération des forums• Gestion du système de tickets d'incident	
Environnement	Habituellement travaille en tandem avec l'infrastructure et les équipes de développement internes. Passe la plupart du temps en ligne, en validant l'efficacité des outils de collaboration. Favorise un esprit de groupe positif basé sur l'entraide.	
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction du client• Nombre exceptionnel d'email/de tickets• Taux de fermeture d'email/de ticket• Niveau d'activité du forum et des réseaux sociaux	



2.2 Profil détaillé

A. PLANIFIER

A.3. Développement d'affaires

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Responsable de Communauté en ligne est responsable de la conception et de la structure d'un plan de communication de la communauté (un composant du plan global de communication). Il peut comprendre l'environnement du marché. Il emploie la technologie du Web pour des avantages économiques en déployant des architectures et des processus d'information. Il communique et vend ce plan de communication de la communauté aux parties prenantes appropriées.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées pour fournir la compréhension de l'environnement du marché etc.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Peut proposer des textes, clairs et concis, respectant orthographe et grammaire ✓ B08: Sait communiquer efficacement (aussi en langues étrangères) 	

A.4. Création des spécifications

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	En analysant et en définissant le plan de communication courant et en objectif de la communauté, le Responsable de Communauté en ligne agit en estimant systématiquement l'efficacité des coûts et des modèles de décision de conception. Il maintient un agenda de projet et exploite des connaissances spécialisées dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents standards et complexes du projet de communication de la communauté (comme des plans de structure, calendriers, descriptions d'étape importante).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit systématiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet.
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées dans l'élaboration des spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B04: S'adapte aux besoins du client ✓ T05: Peut proposer des textes, clairs et concis, respectant orthographe et grammaire 	

A.7. Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Responsable de Communauté en ligne se tient au courant des améliorations de technologie et des tendances du marché dans son domaine de compétence, et peut les intégrer dans des spécifications du plan de communication de la communauté. Il contribue donc à la valeur ajoutée en faisant des étapes vers des améliorations de l'efficacité de vente, de la qualité de la productivité ou de la compétitivité du site Web ou de l'application Web. Il peut identifier les articulations entre les technologies émergentes et les besoins du marché selon la stratégie de communication.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Se tient au courant des améliorations de technologie dans son domaine de compétence et peut les intégrer au besoin dans sa planification selon des spécifications.



	Niveau 3	Recherche activement des améliorations de nouvelle technologie dans son domaine de compétence. Peut identifier les articulations entre les technologies émergentes et les exigences commerciales selon les plans de communication globale.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser	

B. CONSTRUIRE

B.1. Conception et développement

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Le Responsable de Communauté en ligne peut participer à l'intégration des modules et des composants de communication en ligne dans un site Web ou une application Web. De cette manière, il prend toujours en considération les spécifications requises. Il peut avoir à tester des unités seules et le système en entier pour s'assurer que tous les critères fonctionnels et de performance sont remplis.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	Développe systématiquement de petits composants ou modules.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Peut proposer des textes, clairs et concis, respectant orthographe et grammaire ✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B04: S'adapte aux besoins du client ✓ B08: Sait communiquer efficacement (aussi en langues étrangères) ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ B07: A des aptitudes de présentation/modération ✓ B03: Est précis et soucieux des détails 	

B.2. Intégration Système

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Le Responsable de Communauté en ligne peut installer les modules de communication du Web sur un système existant ou proposé. Pour assurer l'interopérabilité et l'intégrité de la fonctionnalité et de la fiabilité du système global, il se conforme aux processus et aux procédures établis. Il prend en considération les spécifications, la capacité et la compatibilité des modules existants et nouveaux.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Comptabilise ses actions propres et celles des autres dans le procédé d'intégration. Se conforme aux normes adéquates et aux procédures de contrôle de changement pour maintenir l'intégrité de la fonctionnalité globale du système et la fiabilité.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B03: Est précis et soucieux des détails	

B.3. Tests



<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il a des connaissances spécialisées pour organiser des programmes d'essai complexes pour des modules de communication du Web et les exigences d'ergonomie du client de. Ces essais permettent de s'assurer que toutes les normes internes, externes, nationales et internationales sont respectées, et que les performances des composants nouveaux ou révisés sont conformes aux attentes. En documentant et en générant les rapports d'essais et de résultats, il fournit des données importantes à toutes les personnes impliquées comme les concepteurs, les utilisateurs, les mainteneurs et comme éléments de preuve aux exigences de certification.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes d'essai, enregistre et génère des rapports fournissant l'analyse des résultats.
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées pour superviser des programmes d'essai complexes. S'assure que les tests et les résultats sont documentés pour fournir des données aux propriétaires des processus suivants tels que des concepteurs, utilisateurs, mainteneurs. Responsable de la conformité aux procédures d'essais comprenant un enregistrement d'audit documenté.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner)	

B.5. Edition de documents techniques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il prend ses entrées à partir des auteurs techniques afin d'organiser la production de différents documents selon les besoins du projet ou de l'application. Il prépare la présentation en choisissant le modèle et les médias appropriés et en décrivant les différents dispositifs et fonctions. Le Responsable de Communauté en ligne est également responsable du système de gestion des documents, et de la mise à jour et de la validation de la documentation existante pour communiquer avec les communautés en ligne.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la production des documents prenant ses entrées à partir des auteurs techniques.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		

C. EXPLOITER

C.1. Assistant utilisateur

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Responsable de Communauté en ligne répond aux demandes et questions des utilisateurs, enregistre des informations pertinentes. Contrôle les résultats des solutions et la satisfaction des clients qui en résulte.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Interprète de manière systématique les problèmes d'utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires possibles. Utilise l'expérience pour identifier les problèmes d'utilisateurs et interroge la base de données pour les solutions potentielles. Remonte les incidents complexes ou non résolus aux experts seniors. Enregistre et effectue le suivi des procédures de soutien à l'utilisateur du début à la conclusion.



	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique ✓ B02: Est éthique ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B04: S'adapte aux besoins du client ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B08: Sait communiquer efficacement (aussi en langues étrangères) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)	
C.3. Réception du service		
Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Le Responsable de Communauté en ligne agit en analysant systématiquement les données d'exécution et communique ces résultats à ses collègues seniors. Il manipule des outils de surveillance et de gestion tels que des Scripts et des Procédures. Il met à jour la bibliothèque opérationnelle de documents et consigne tous les événements opérationnels. Il assure que les applications et l'infrastructure des communications soient stables et sécurisées pour le Web en remontant d'éventuelles défaillances de niveau de service, et en recommandation des actions pour l'amélioration de l'exécution du service.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit en analysant systématiquement les données d'exécution et communique ces résultats à ses collègues seniors. Remonte d'éventuelles défaillances de niveau de service, et recommande des actions pour améliorer les performances du service.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Knowledge and	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B03: Est précis et soucieux des détails	

C.4. Solution des problèmes

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Il a la connaissance spécialisée relative à la communication en ligne et comprend l'infrastructure TIC sous-jacente et les processus de gestion des problèmes. Il peut identifier rapidement des défaillances et la cause première des incidents au sein d'une campagne de communication en ligne ou d'une stratégie, les résoudre (c.-à-d. réparer, remplacer ou modifier) avec une interruption minimale et empêcher leur répétition en documentant ces problèmes pour analyse future.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite une connaissance spécialisée relative à la communication en ligne et une solide compréhension de l'infrastructure TIC sous-jacente et des processus de gestion des problèmes, pour identifier des défaillances et les résoudre avec une interruption minimale. Prend des décisions saines dans les environnements chargés émotionnellement sur les actions appropriées nécessaires pour réduire au minimum l'impact commercial. Identifie rapidement le composant défaillant, choisit des alternatives comme réparer, remplacer ou modifier.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner)	



D. PERMETTRE

D.6. Gestion des canaux

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Responsable de Communauté en ligne contrôle des campagnes de communication en ligne visant des communautés spécifiques. Il assure l'exécution commerciale optimale des canaux de communication en ligne en accord avec la stratégie commerciale et marketing.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Agit de façon créative pour influencer l'établissement des communautés en ligne. Gère les canaux de communication en ligne pour maximiser les performances commerciales.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique	

E. GERER

E.1. Prévision du développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il emploie les entrées du marché (par exemple les besoins du marché, acceptation des produits/des services) et évalue les besoins de communication de l'entreprise pour faire des prévisions à court terme. Il applique la métrique appropriée pour le soutien de différents départements (par exemple production, marketing, vente et distribution) dans le processus décisionnel.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite des qualifications pour fournir des prévisions à court terme en employant les entrées du marché et évalue les besoins de communication de l'entreprise.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ T03: Peut promouvoir et vendre des produits ou des services en ligne ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ M04: A la connaissance de la vente	

E.2. Gestion portefeuille de projets

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il comprend et applique les principes de la gestion des projets. Cela signifie qu'il définit des activités, des responsabilités, des étapes importantes critiques, des ressources, des besoins de qualifications, des interfaces et le budget. Il sait appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il sait répondre aux besoins commerciaux identifiés, par la mise en œuvre de procédés nouveaux, définis en interne ou en externe. Il fait des choix, donne des instructions et porte la responsabilité d'une équipe (c.-à-d. les rapports au sein de l'équipe, les objectifs d'équipe). Parfois il prend la responsabilité globale d'un projet de communication en ligne (c.-à-d. résultats, finances, gestion des ressources, gestion du temps). Egalement il crée et maintient des documents pour faciliter la surveillance de la progression du projet.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de la gestion de projets et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples.



	Niveau 3	Comptabilise ses activités propres et celles des autres, travaillant à l'intérieur des limites du projet, faisant des choix et donnant des instructions ; contrôle et dirige les rapports au sein de l'équipe ; planifie et établit les objectifs et la production des sorties de l'équipe et documente les résultats.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M01: A la connaissance des principes de gestion des projets ✓ M02: A la connaissance des questions et des pratiques de budgétisation/estimation ✓ M05: Peut mener une équipe	

E.3. Gestion des risques

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Il met en application la gestion des risques en ce qui concerne la communication en ligne et l'application de la politique et des procédures de gestion des risques définis par l'entreprise. Il comprend et applique les principes de la gestion des risques (c.-à-d. évalue le risque, documente les risques potentiels et leurs plans d'atténuation) et peut étudier des solutions pour atténuer les risques identifiés. Il évalue, contrôle et assure la validation des exceptions, et fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de la gestion des risques et étudie des solutions pour atténuer des risques identifiés.
	Niveau 3	Décide des actions appropriées requises pour adapter la sécurité et cadrer l'exposition aux risques. Évalue, contrôle et assure la validation des exceptions ; fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise	

E.4. Gestion des relations

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Il est responsable d'une relation d'affaires positive entre le client et le fournisseur interne ou externe en déployant et en se conformant aux processus organisationnels. Il maintient une communication régulière avec eux et il est au courant de leur environnement. Il s'assure que tous les besoins, soucis et également plaintes du client, du partenaire et du fournisseur sont compris et traités selon la politique de l'entreprise. Il rend compte de ses propres actions et de celles des autres en contrôlant une base limitée de clients.	
Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Il rend compte de ses propres actions et de celles des autres en contrôlant une base limitée de clients.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire	✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ B07: A des aptitudes de présentation/modération	

E.5. Amélioration du processus

Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique	Le Responsable de Communauté en ligne recherche et évalue des processus existants et des solutions existantes de vente en ligne afin de définir les innovations possibles. Il mesure l'efficacité des processus existants de communication en ligne et émet des recommandations motivées.
--	---



<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées pour rechercher des processus et des solutions de communication en ligne existants afin de définir les innovations possibles. Émet des recommandations basées sur des arguments motivés.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser	

E.6. Gestion de la qualité TIC

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il est responsable de l'exécution et de l'assurance de la politique en ligne de qualité de communication et de l'amélioration de la qualité continue. Il prévoit et définit des indicateurs pour contrôler la qualité en ce qui concerne la stratégie de communication en ligne et pour passer en revue les performances. Il évalue ces indicateurs pour proposer des mesures correctives.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue des indicateurs et des processus de gestion de qualité basés sur la politique de qualité de communication en ligne et propose des mesures correctives.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		

E.7. Gestion des changements

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il évalue l'implication de nouvelles solutions de communication en ligne. Il identifie les méthodes et les normes qui peuvent être déployées pour répondre à des exigences définies de changement. Il tient compte des problèmes structurels et culturels. Il quantifie les avantages commerciaux et maintient la continuité des affaires et des processus tout au long du changement et la surveillance de l'impact par exemple.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue des demandes de changement et exploite des qualifications de spécialiste pour identifier les méthodes et les normes possibles qui peuvent être déployées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise	



Mai 2012

***Ce projet a été financé avec l'appui de la Commission européenne.
Cette publication reflète seulement les points de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être jugée responsable pour aucun usage qui pourrait être fait de l'information contenue dans ce document.***

