

## Profils de poste pour les Métiers de l'Entreprise 2.0

### Community Manager / Chief Networking Officer / IT 2.0 expert

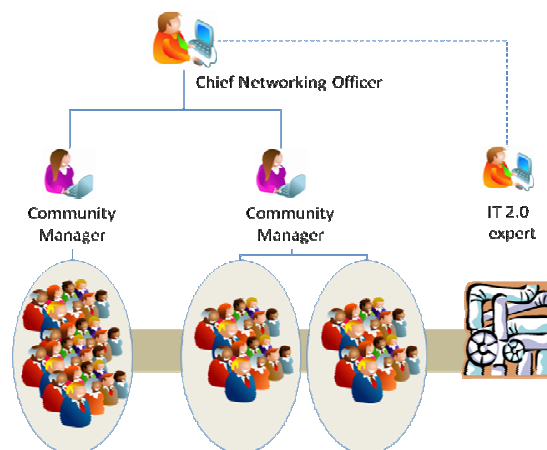


#### Introduction :

De nouveaux métiers apparaissent pour répondre aux besoins des organisations qui mettent en place des démarches d'entreprise 2.0. Le besoin de les décrire sous la forme de définition de poste apparaît en particulier lorsque les entreprises cherchent à recruter.

Concrètement, nous avons identifié trois rôles clés qui prennent en charge la mise en place et le développement des Communautés de collaborateurs au sein d'une entreprise :

- Le « Community Manager » (CM), animation opérationnelle des communautés
- Le « IT 2.0 expert » (ITE), gestion des outils équipant les communautés
- Le « Chief Networking Officer » (CNO), stratégies et management des communautés



Nous constatons que dans les entreprises de taille humaine ou lors des premières expériences de grandes organisations, une seule personne couvre en général ces trois rôles. Par contre, dans des organisations importantes, une équipe de Community managers sera en général mise en place avec à sa tête ou en animateur, le Chief Networking Officer. Le IT 2.0 expert peut être rattaché au CNO ou être un correspondant au sein de la DSI. Bien sûr, les dénominations utilisées sont indicatives, il en existe de nombreuses.

Le présent document est un outil d'aide à la définition de postes liés à ces nouveaux métiers de l'entreprise 2.0. On y retrouve les chapitres d'une description de poste et des items les décrivant conjugués avec les 3 profils types CM, CNO, ITE.

Une description de poste doit être adaptée à chaque contexte grâce à un travail d'analyse de l'organisation en place, des responsabilités et bien sûr des communautés à gérer.

Capitalisant sur des retours d'expériences de mise en œuvre de Communautés et notre expertise en Gestion des Talents, nous mettons cette aide à votre disposition en espérant nous enrichir de vos retours d'expérience et suggestions sur notre blog : <http://tinyurl.com/talentys> ou [www.talentys.com](http://www.talentys.com)

## Profils de poste pour les Métiers de l'Entreprise 2.0

### Community Manager / Chief Networking Officer / IT 2.0 expert

Légende : **CNO** : Chief Networking Officer, **CM** : Community Manager, **ITE** : IT Expert  
**T** : Toujours, **P** : Parfois

<b>Missions</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Assurer que les initiatives entreprise 2.0 aident la réalisation de la stratégie.	T	P	
Assurer que l'organisation développe efficacement les usages d'entreprise 2.0 grâce à la capitalisation des expériences.	T	P	
Prendre en charge les activités opérationnelles nécessaires au cycle de vie d'une communauté (lancement, développement, extension)	P	T	
Assurer que les technologies utilisées sont adéquates et optimisées.	P	P	T
Prendre en charge les activités opérationnelles de mise à disposition des technologies utilisées pour opérer les communautés.		T	P

<b>Responsabilités</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Budgets des communautés	T	P	
Recrutement/Management Community Managers	T		
Choix des outils	P	P	T
Choix des communautés	T	P	

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Retour sur Investissement global	T	P	
Retour sur Investissement Communauté	T	P	
Coût total de possession des outils	P		T
Indicateurs d'intensité de l'activité d'une communauté	T	T	
Indicateurs de pertinence des productions de la communauté	P	T	
Indicateurs de croissance des communautés	T	P	

<b>Activités clefs</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
<b>Lancer une communauté</b>			
Détecter les problématiques opérationnelles à développer	P	T	
Réunir l'équipe d'appui de la communauté	P	T	
Préciser la charte de participation et les informations à rendre accessibles.	P	T	
Identifier et recruter / convaincre les futurs « champions » et animateurs	P	T	
Collaborer aux plans de communication internes de lancement	T	P	
Coacher les acteurs clefs du lancement (sponsors, chefs de projet,...)	P	T	
Impulser les démarrages de communautés	P	T	
Configurer la plateforme de la communauté		T	T
Ouvrir et sécuriser les accès à la plateforme		P	T
Répondre aux demandes d'assistance des utilisateurs de la plateforme	P	T	P
<b>Animer une communauté</b>			
Participer à la production de contenus pour la communauté	P	T	P
Stimuler et relancer les discussions	P	T	
Intensifier les usages (wikidocs, événements, vidéos..)	P	T	P
Etendre les usages (nouveaux groupes, nouveaux membres,...)	P	T	
Organiser des événements d'animation on et offline	P	T	
Amener les groupes à l'autonomie de production	P	T	
<b>Administrer une communauté</b>			
Mesurer les niveaux d'activité des communautés	P	T	P
Piloter les indicateurs de pertinence des contenus	P	T	
Identifier les tendances et sujets à potentiels émergents	P	T	
Assurer le lien entre les utilisateurs et l'éditeur de l'outil		T	P
Assurer la disponibilité de la plateforme par rapport aux objectifs (SLAs)	P		T
Administrer la plateforme technique en continu		T	P
<b>Piloter une communauté</b>			
Mesurer les bénéfices business induits	T	P	
Communiquer vers les sponsors de la communauté	T	P	

## Profils de poste pour les Métiers de l'Entreprise 2.0

### Community Manager / Chief Networking Officer / IT 2.0 expert

Légende : **CNO** : Chief Networking Officer, **CM** : Community Manager, **ITE** : IT Expert  
**T** : Toujours, **P** : Parfois

<b>Piloter la transformation en Entreprise 2.0</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Evaluer les opportunités de nouvelles communautés à travers l'entreprise.	T	P	
Choisir les réseaux à développer et les objectifs qu'ils doivent atteindre.	T	P	
Coordonner et animer le réseau de Community managers	T		
Gérer la performance et le développement des Community managers	T		
Gérer le budget affecté aux initiatives et outils	T	P	P
Définir les standards et bonnes pratiques de la gestion des communautés	T	P	P
Définir et actualiser un schéma directeur du SI Entreprise 2.0	P		T
Garantir la gouvernance de la confidentialité et de la sécurité	P	P	T
Assurer une veille externe des pratiques de l'entreprise 2.0	T	P	P
Assurer une veille des technologies et solutions de l'entreprise 2.0	P	P	T
Définir/Valider la stratégie avec le comité de Direction	T		

Légende : **CNO** : Chief Networking Officer, **CM** : Community Manager, **ITE** : IT Expert  
**(++)** Très important, **(+)** Important

<b>Compétences / Savoir</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Connaître les principaux usages de l'entreprise 2.0 et du Web 2.0	++	++	+
Comprendre les processus de développement d'applications et de sites Web	+		++
Connaissance des technologies du Web 2.0	+	+	++
Anglais	+	+	+
Notion de code HTML		+	++

<b>Compétences / Savoir Faire</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Capacité à la prise de parole	++	+	
Compétences rédactionnelles	+	++	
Savoir gérer de grandes quantités de correspondance	+	++	
Savoir animer/déléguer à une équipe projet	++	+	+
Produire, éditer et publier des supports image, audio et vidéo	+	++	+
Réaliser et diffuser des emailings personnalisés (newsletter,...)		+	
Rédiger des spécifications fonctionnelles	++	+	
Rédiger des spécifications techniques			++
Gérer le changement	++	+	
Piloter d'un fournisseur de solution technologique	+		+
Animer une réunion physique ou à distance	++	++	+

<b>Compétences / Savoir Etre</b>	<b>CNO</b>	<b>CM</b>	<b>ITE</b>
Aptitude à convaincre	++	+	++
Sociabilité	+	++	
Empathie	+	++	
Résistance au stress	+	+	+
Ténacité	++	++	++
Diplomatie	+	++	
Extraversion	+	++	
Ouverture au changement	++	+	+
Esprit d'initiative	++	+	+