

Community Manager, impact dans la société moderne :

marques,
administrations,
politiques et individus
deviennent-ils une
co-propriété animée
par tous ?

Etude collaborative OnLine présentée le 14 janvier 2010

- ➔ Historique des média sociaux en France
- ➔ Traces sur Internet et e-reputation
- ➔ Trust metrics, recommandations, jeu et open money
- ➔ Comment gérer ces nouveaux moyens de communication?

A dark blue silhouette of a person in a suit, standing with arms outstretched in a questioning gesture. Above their head is a large, light blue question mark. The background features a large, light blue circular shape with a halftone dot pattern, set against a solid dark blue background.

Simple
animateur de
communauté
ou grand
stratège ?

QU'EST-CE QU'UN COMMUNITY MANAGER ?

Ambassadeur

- Personne identifiable
- Véhicule des valeurs
- Prend des initiatives
- Gestion d'Influence

→ Stratège

Modérateur

- Personne anonyme
- Transmet des informations
- Exécutant
- Gestion d'E-reputation

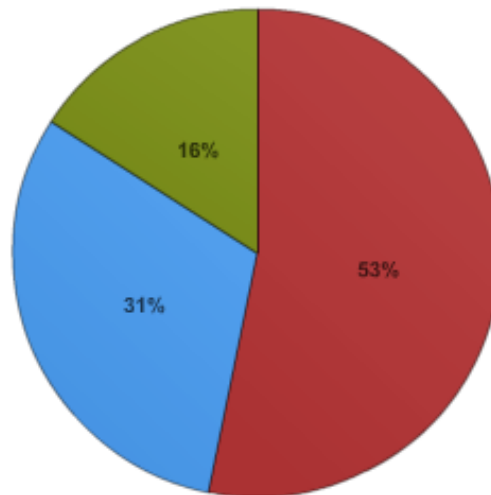
→ Animateur





Le Community Manager est :

By @justepourdire | Twtpoll created less than 3 weeks ago

Total: 94 votes



-  Un simple animateur
[53% (50 votes)]
-  Un grand stratège
[31% (29 votes)]
-  Other
[16% (15 votes)]

Marilor - *web project manager, cci de montpellier*



" "Le Community Manager représente une marque c'est à dire une personne morale, mais parfois, les internautes s'adressent non plus à la marque mais à la personne physique : le CM "

Jean-Luc Ruby - *directeur général de Nextformation*



" Le Community Manager n'existe pas sans une marque à promouvoir, il doit donc disparaître totalement derrière cette-ci. Il n'existe pas plus que le webmaster, le graphiste ou le directeur marketing. C'est l'entreprise qu'il doit représenter, pas lui ! "

Jean-Luc Ruby - *directeur général de Nextformation*



"Avant d'embaucher il faut pouvoir payer, les coûts du travail sont dissuasifs. Les entreprises n'ont pas encore imaginé s'équiper d'un CM qu'on ne va pas déjà créer une branche hiérarchique complète. Le CM fait partie du structurel, il coûte, il n'est pas dans la chaîne de production. "

Frederic Roginska - *community manager France de Pain of Salvation*



" La question du ROI est probablement la principale problématique que rencontre le Community Manager pour appuyer sa légitimité : comment parvient-on à démontrer à sa hiérarchie ou à des financiers qui raisonnent essentiellement avec des chiffres, que des actions de CM sont bénéfiques ? "

QU'EST-CE QU'UN COMMUNITY MANAGER ?

Community

- Groupe de personnes partageant un intérêt pour un sujet commun

Manager

- Qui dirige et dynamise un groupe pour atteindre des objectifs

Gill D'Elia - *entrepreneur, community manager et webmarketer.*



" Le CM peut être bien plus qu'un simple animateur, il peut faire office de chef de projet si l'entreprise se sent prête à écouter une communauté pour un projet complet et peut-être même lui donner la possibilité de choisir le nom d'une marque. Le CM pourrait alors gérer un crowdsourcing au sein de son entreprise. "

La communauté en 1ère ou 2de classe ?

A dark blue silhouette of a person stands in the center, holding a circular icon with a white plus sign in their right hand and a circular icon with a white minus sign in their left hand. The background features a large, light blue circular gradient on the left side.

La place de la
transparence :
modération
censure et
e-reputation

Frédéric Debailleul - *consultant formation pour une CCI*



" Le Community Manager est le garant de la bonne compréhension du message véhiculé entre la marque et le consommateur et vice-versa. A ce titre il oriente et participe à la stratégie de l'entreprise qu'il représente. "

Carole Fabre - *blogueuse, community manager*



" Une lectrice avait violemment interpellé, avec des propos racistes, une autre lectrice qui proposait des livres d'auteurs marocains. J'ai hésité à modérer, à supprimer le commentaire, puis j'ai finalement décidé de le laisser. La lectrice incriminée a su répondre avec tact et au final, s'en sont suivi de supers échanges ! "

Le bien être au cœur d'un plan marketing

A large, light blue circular graphic on the left side of the slide contains silhouettes of six people in various celebratory poses, such as jumping and raising their arms. The background of the slide is a dark blue gradient.

**Veiller au
bien-être de sa
communauté,
c'est respecter
ses engagements**

Romain Pouzol - *community manager chez Sencities*



" Ceux qui ne se moquent pas de leurs clients font déjà du CM sans forcément s'en rendre compte, seule la *technologisation* des usages y change quelque chose. Ce sont les sociétés qui n'écoutent pas leurs clients qui vont se jeter sur cette (soit-disant) nouvelle manne pour ne s'en servir qu' à sens unique... "

Carole Fabre - *blogueuse*



"L'idéal, mais peu d'entreprises en sont capables, est de mettre en oeuvre une communauté de contributeurs, qui améliore le service ou le produit. Et si on va au bout du raisonnement, les secrets de fabrication (brevets) devraient être ouverts, comme pour les logiciels libres. Utopie ?"

Rally Fighter : voiture du Net

Voici le premier véhicule communautaire de l'histoire automobile. C'est-à-dire ? Il a été imaginé, conçu et fabriqué par des internautes, sous « l'autorité » de la société américaine Local Motors.

Le but de Local Motors : concevoir des véhicules – un seul pour le moment – en accord avec les internautes. Présenté au SEMA Show de Las Vegas cette année, le premier exemplaire du Rally Fighter a ainsi déjà été construit selon le procédé suivant : les internautes élisent le designer, suivent l'ensemble du processus de création et les acheteurs participent à la fabrication.



c,mm,n 
your mobility. our c,mm,n future

home | what is c,mm,n | activities | get involved | press center | cont

Come and build the car of the future



Vincent Mulard - *chef de projet, community manager*



" Les rencontres dans la continuité du OnLine type Barcamp ne sont pas forcément indispensables. Passer du OnLine au OffLine en créant des événements IRL qui soient plus fun (ex: Flashmob) est l'occasion d'innover et de ré-inventer le street marketing ! "

Karine Halpern - *réalisatrice et productrice de films, médiatrice culturelle*



" Le Community Manager doit pouvoir être proposé par une agence de com, de pub et autre sur un planning événementiel. Il doit pouvoir venir en renfort dans une équipe de campagne."

P.M.E multimedia PME Multimedia, agence web Paris ile-de-France

Notre activité Medias Sociaux

Ce que nous vous proposons nous l'avons déjà développé en amont pour nous et nos clients.

PME Multimedia

RT @nicolas2fr: j'ai l'impression aujourd'hui que google a exclu de son positionnement twitter et facebook ???
#seo #google
yesterday

PME Multimedia recherche un stagiaire "Chef de projet webmarketing"
Contactez julien@pme-multimedia.com
;) <http://bit.ly/4PAsEV>
2 days ago

Join the conversation

PME Multimedia, Web agency on Facebook
You are a Fan

PME Multimedia, Web agency has 213 Fans

Malvina Julien Thierry François

kweeper: keeps your web emotions alive!

slideshare Present Yourself

E-reputation Rejoignez le groupe sur facebook

in

RSS

NOS PRESTATIONS

Merci de votre attention ...
rendez-vous à l'atelier
de 14h30 pour prolonger
le débat.

Suivez nous sur Twitter :

@pmemultimedia

@nicolas2fr

@justepourdire

www.pme-multimedia.com