

PROFIL DE POSTE COMMUNITY MANAGER

DIRECTION/SITE : ADMINISTRATION CENTRALE – DIRECTION GENERALE

SERVICE : SERVICE DE LA COMMUNICATION ET DE LA CULTURE

Directrice : SABOT EMMANUELLE

IDENTIFICATION DU POSTE

Grade : Technicien Hospitalier

Quotité de travail : 100%

PRESENTATION DU CHU

Deuxième employeur auvergnat, le Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand assure des missions de soins, d'enseignement et de recherche sur ses trois sites hospitaliers : Gabriel-Montpied, Estaing et Louise-Michel. Il s'inscrit dans un Groupement Hospitalier de Territoire couvrant le Puy-de-Dôme et l'Allier.

Située au dernier niveau dans la gradation des soins, l'expertise du CHU est reconnue dans la prise en charge des activités de recours en médecine, chirurgie et obstétrique. Le CHU dispose d'un large éventail de services cliniques et d'un plateau médicotechnique performant. Il assure également une activité de soins de proximité notamment par le biais de la prise en charge des urgences.

Le service communication et culture est rattaché à la Direction Générale, sous la responsabilité de la Directrice adjointe chargée des Affaires Générales, des Coopérations et de la Communication. Le service est composé de deux chargées de communication et d'une assistante communication. L'établissement est également présent sur les réseaux sociaux : Facebook (plus de 5500 « j'aime »), Twitter (plus de 1600 abonnés), Youtube, avis Google et avis Pages Jaunes.

DEFINITION DU POSTE

Sous la responsabilité de la directrice, le/la community manager contribuera au développement de la communication du CHU, en renforçant et développant particulièrement son image et sa présence sur internet et les réseaux sociaux :

1. ANIMER LA COMMUNAUTÉ ET RENFORCER SA COHESION

- Création de contenu : vidéo, infographie, etc.
- Développement d'une communauté du CHU de Clermont-Ferrand (hospitalière et de service public), par l'engagement et le partage d'expérience
- Modération des contenus produits par l'internaute (réclamations d'utilisateurs ou partenaires, maîtrise de la circulation de rumeurs, veille sur les événements et adaptation institutionnelle, etc.)
- Développement de nouveaux médias sociaux pour étendre l'image et le rayonnement du CHU (notamment autour du sentiment d'appartenance et de l'emploi)

2. ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES SITES INTERNET ET INTRANET

- Assistance à la création du nouveau site internet en lien avec le service du système d'information : suivi du projet, centralisation des contenus, référencement naturel, ...
- Refonte du site intranet : définition du cahier des charges, suivi du projet, etc.
- Création et mise en ligne de contenus réguliers en fonction de l'actualité
- Garant de la disponibilité des plateformes : coordination avec les équipes techniques des améliorations à apporter en fonction des mises à jour et des bugs des fonctionnalités

3. CONSTRUIRE UNE VEILLE ET UN REPORTING

- Veille sur les nouveaux usages numériques (techniques, sociaux, marketing)
- Identification des nouvelles tendances émergentes
- Définition d'indicateurs KPI permettant de suivre et analyser la vie de la communauté
- Suivre les statistiques de fréquentation
- Proposer des axes d'améliorations

4. SOUTENIR LES ACTIONS DE COMMUNICATION DU SERVICE

- Participation aux réunions de coordination
- Appui sur la création graphique (déclinaison d'affiche ou d'infographie sur les supports numériques)
- Appui sur le rédactionnel (magazine, lettres, etc.)
- Travail sur la photo ou le montage vidéo

PROFIL ATTENDU

- Expérience de 2 ans minimum sur un poste similaire
- Diplômé dans le secteur de la communication
- Maîtrise de l'animation des réseaux sociaux et culture Web
- Maîtrise du référencement, de l'écriture SEO et des techniques de reporting
- Maîtrise du langage internet / CMS : Wordpress, html, ...
- Maîtrise des logiciels de la suite Adobe et des mécanismes de l'infographie
- Excellentes qualités rédactionnelles (web et traditionnel) et relationnelles
- Curiosité, sens de la répartie, créativité
- Autonomie, réactivité et capacité d'initiative
- Sens du service public, discrétion et disponibilité
- La connaissance du secteur hospitalier sera un plus.

LIENS INTERNES / EXTERNES

Le/la community manager sera amené(e) à interagir avec le corps médical et l'encadrement administratif et soignant.

Il sera l'interlocuteur privilégié externe, auprès des patients, leurs familles et les acteurs du monde hospitaliers, par les moyens numériques de l'établissement.

MODALITÉS

Conditions de recrutement : Contractuel ou statutaire

Localisation : Direction Générale, place Henri Dunant, Clermont-Ferrand

Déplacements possibles sur les 3 sites du CHU : permis B recommandé – Des véhicules de service sont mis à disposition de l'équipe selon les disponibilités.

Moyens mis à disposition : ordinateur avec suite Adobe, téléphone portable, outils à développer en fonction des besoins