RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Animateur / Animatrice de site Web

L'animateur ou l'animatrice de site Web lance des discussions et supervise les échanges sur le site de son entreprise, répond aux questions des internautes et rédige des informations susceptibles de les intéresser.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

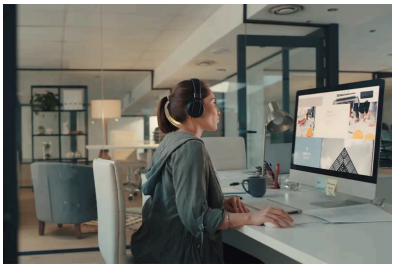
Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 5** | Salaire débutant : **2080 €** | Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Animateur / animatrice de communauté, Chargé / chargée des relations avec les internautes

Secteurs professionnels : Banque - assurances, Commerce et distribution, Édition, librairie, bibliothèque

Centre d'intérêt : J'aime communiquer, convaincre



© Marco VDM/E+/Getty Images

Le métier

Suive, gérer

L'animateur ou l'animatrice de site Web est chargé/e du suivi des relations avec les clients et internautes d'un site Web, en général celui de son entreprise. Moins orienté marketing que son ou sa collègue *community manager (animateur/trice de communauté en ligne)*, l'animateur ou l'animatrice de site peut cependant en faire office dans les petites structures où le poste sera plus polyvalent. Son rôle est avant tout de développer la fréquentation du site.

Animer, modérer

Forums, chat, foire aux questions, concours en ligne ou encore suivi de commandes sont autant d'outils à la disposition des animateurs de site Web. Leur but : satisfaire les clients, donner une bonne image de l'entreprise, fidéliser et faire grandir la base d'acheteurs potentiels. Les animateurs suivent les discussions et questions au quotidien, mettent en place des forums, veillent à la bonne tenue des échanges entre les participants.

Analyser, développer

Régulièrement, l'animateur ou l'animatrice consulte les statistiques de fréquentation des différentes rubriques du site afin, le cas échéant, de rectifier le tir. Selon les résultats, il ou elle ajuste les contenus, développe ou au contraire retire un forum, un thème qui n'intéresse pas suffisamment les internautes.

Compétences requises

Appétence rédactionnelle

L'animateur ou l'animatrice de site Web est à l'aise avec l'expression écrite. Il ou elle doit répondre rapidement aux questions des usagers, parfois avec humour, parfois fermement lorsqu'il s'agit de rappeler un ou une internaute à l'ordre s'il ou elle n'a pas respecté la netiquette par exemple. Les réponses doivent être le reflet de l'entreprise qui l'emploie. Il va de soi que les fautes d'orthographe ne sont pas admises et que le ton doit être adapté à la cible.

Maîtrise technique

Les animateurs de sites Web doivent avoir quelques notions de programmation mais surtout maîtriser les outils de référencement naturel ou payant (SEO et SEM) et ceux d'analyse de fréquentation et de trafic, le *webmarketing* (mercatique digital), les logiciels d'édition multimédia, etc. Ils doivent aussi être capables d'analyser les dysfonctionnements ou les difficultés de connexion des internautes et, si possible, y apporter une solution.

Grande disponibilité

Par définition, le Web fonctionne 24h/24. En fonction des opérations menées, de la maintenance ou des lancements de produits par exemple, l'animateur ou l'animatrice d'un site Web peut avoir à travailler le week-end ou en soirée. Certains gros sites mettent en place un système d'astreinte pour répondre aux internautes non-stop.

Où l'exercer ?

Sur écran

Comme on peut s'y attendre, le travail se fait essentiellement sur écran(s). Les animateurs de site ne quittent guère de l'œil ce qui se passe sur le site dont ils ont la charge et doivent être prêts à réagir rapidement en cas de dérapage. Les smartphones leur permettent cependant d'être plus mobiles et le télétravail est possible, au moins en partie pour ce poste. Dans certains cas, les animateurs peuvent être amenés à travailler le week-end ou le soir.

Souvent en solo

Selon la taille de l'entreprise, le poste est intégré à une équipe et assez spécialisé sur l'animation et le développement de la communauté d'internautes, ou il est plus polyvalent, tirant sur le marketing (mercatique), la pub, etc. Les animateurs de site Web participent à de nombreuses réunions pour être au courant de tout ce qui se passe dans l'entreprise, condition *sine qua non* pour en rendre compte sur le site.

Dans différents services

Dans les grandes entreprises, les animateurs de site Web sont souvent rattachés au service marketing. Dans les PME petites et moyennes entreprises), ils peuvent rendre compte directement à la direction, ou parfois être adossés au service commercial. Dans tous les cas, ils doivent aller à la pêche aux infos auprès de leurs collègues.

Les études

Après le bac

5 ans pour un master mentions journalisme, culture et communication, information, communication... ou un diplôme d'écoles de communication ou de commerce

spécialisé en marketing digital ou communication digitale

bac + 5

→ Diplôme supérieur en management du marketing digital

→ Master mention culture et communication

→ Master mention information, communication

→ Master mention journalisme

Emploi et secteur

Employeurs variés

Depuis que la transition digitale a été amorcée, il n'est plus guère d'entreprises qui ne possède son site Web et le commerce en ligne notamment a explosé. Les animateurs de sites sont recherchés directement par les entreprises, mais aussi par les sociétés spécialisées en marketing digital notamment. Les collectivités territoriales sont également sources d'emplois.

Évolutions possibles

Les stages et le premier emploi déterminent souvent dans quel secteur l'animatrice ou l'animateur de site va évoluer : *e-commerce* (commerce en ligne), secteur bancaire, industrie du luxe, édition, etc. Après quelques années, les animateurs de sites Web peuvent prendre des responsabilités en encadrant une petite équipe. Ils peuvent également élargir leur poste en intégrant des fonctions davantage *marketing* (mercatique) par exemple.

Secteur

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

Banque - Assurances

Commerce et distribution

Édition, librairie, bibliothèque

Salaire du débutant *

À partir de 2080 euros brut par mois, en tant que "webmaster".

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

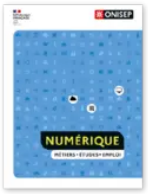
Pour aller plus loin

Sur le web

Informations sur le secteur et les métiers du marketing et de communication digitales.

Informations sur les métiers et les formations, en particulier en alternance, sur le secteur du numérique et de l'événementiel.

Librairie



PARCOURS

Numérique

Paru le 02/06/2025
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

Centre d'intérêt

J'aime communiquer, convaincre →

Autres métiers à découvrir

- **Community manager (animateur de communauté en ligne)**
- **Chef de projet communication digitale**
- **Attaché de presse**
- **Directeur de communication**
- **Nettoyeur web**