

Le métier de Webmestre au sein du Groupe IRP AUTO

Au sein d'une entreprise, le métier de **Webmestre** ou Webmaster consiste à gérer les sites Internet/Intranet en prenant en considération l'ensemble des aspects techniques et éditoriaux.

L'Observatoire des métiers et des qualifications a rencontré Richard Joulain, Webmestre au sein du groupe IRP AUTO. Doté d'une expérience de 15 ans, il a rejoint en 2013 son Département marketing et communication pour développer et animer le site Internet du Groupe, et en assurer la maintenance en lien avec les équipes internes et les prestataires.

Quelles sont les missions d'un Webmestre ?

Pour assurer l'ouverture du nouveau site Internet en janvier 2014, Richard a contribué à sa conception technique, graphique et éditoriale. Ce nouveau site Internet devait permettre un accès simple aux informations et proposer aux clients de nouvelles fonctionnalités pour entrer en contact avec les conseillers. Depuis sa mise en ligne, Richard conduit plus largement les travaux de conception, de développement, et d'amélioration constante des différents outils de relation client en ligne (site Internet, mais aussi applications mobiles, par exemple). Dans le respect de la stratégie du Groupe pour communiquer et informer ses clients, il anime également un comité éditorial composé d'experts des directions métiers du groupe. Tous les mois, ce comité échange sur les actions à mettre en oeuvre pour communiquer, actualiser et promouvoir les contenus en ligne ou améliorer les parcours clients sur le site.

En parallèle, assisté d'une collaboratrice, il réalise la maintenance du site. En relation avec les experts internes (contributeurs et services informatiques) et externes (agences), il est un appui technique web et supervise les évolutions pour répondre aux besoins exprimés par les directions métiers. Il forme et assiste les utilisateurs aux outils du web. Il gère également les opérations e-mailing d'information clients. Il effectue enfin un reporting régulier pour mesurer les actions, analyser les flux de connexion des internautes et les conversions.

Quels sont les autres projets réalisés et à venir ?

Fin 2014, un nouveau service en ligne a été créé : La Bourse à l'Emploi. Il met en relation les entreprises des services de l'automobile et les personnes en recherche d'emploi.

Une application mobile a également été conçue pour les bénéficiaires des garanties santé IRP AUTO. Ainsi, chaque client dispose d'une information en temps réel sur ses remboursements en santé et peut par exemple, géo localiser un médecin à proximité.

Dans le cadre de la généralisation de la santé, des outils de simulations, de signature en ligne et de rappel téléphonique (Webcallback) ont également été mis en place pour contribuer au développement commercial de l'offre santé du groupe IRP AUTO.

Les projets à venir visent à améliorer la présence en ligne du groupe et à proposer des services en réponse aux nouvelles pratiques des internautes.

Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour exercer votre métier ?

Au-delà des savoir-faire dans le paramétrage des applications Internet et de la préparation des contenus graphiques, le bon déroulement des projets demande une coordination exacte de son action avec les autres services et partenaires. Enfin, une veille continue des technologies et des usages du web est indispensable pour détecter et préparer de nouvelles évolutions.