

3114



Community manager Pôle Communication 3114, numéro national de prévention du suicide Fiche de poste

Contexte et environnement

Depuis le 1^{er} octobre 2021, le 3114, numéro national de prévention du suicide, vient compléter un ensemble d'actions de prévention du suicide piloté au national par le ministère de la Santé et de la Prévention, et en région par les Agences Régionales de Santé.

Conçu comme un dispositif territorialisé, ancré dans le champ de la santé mentale, ce numéro assure des missions d'écoute, d'évaluation, d'orientation et d'intervention. Son objectif est de soulager la souffrance, d'éviter les passages à l'acte et, autant que nécessaire, favoriser l'accès aux ressources les plus adaptées.

Un « Pôle national », porté d'un point de vue institutionnel par le CHU de Lille et constitué de différents « pôles stratégique », a la charge du déploiement du 3114. Le support administratif de ce Pôle national est partagé entre le CHU de Lille et la Fédération régionale de recherche en santé mentale et psychiatrie des Hauts de France (F2RSM Psy).

D'un point de vue opérationnel, le 3114 se déploie dans une organisation territoriale à travers des centres régionaux distribués en métropole et outre-mer. Ces centres endossent une double mission de réponse téléphonique et d'action territoriale. De la sorte, le 3114 ajuste le service offert aux spécificités locales tout en contribuant à une politique intégrée de prévention du suicide qui implique l'ensemble des acteurs mobilisés bien au-delà du sanitaire.

Parmi les pôles stratégiques du Pôle national, le pôle *Communication* est responsable :

- de l'image, de la promotion et de la visibilité du 3114 auprès du grand public, des partenaires, des institutions et de la communauté scientifique,
- de la stimulation et de la facilitation de la communication interne, ainsi que de la circulation des informations entre le Pôle national et les centres de réponse d'une part, et entre les centres de réponse d'autre part,
- de la mobilisation de la communication autour du 3114 comme une action de prévention à part entière et comme un levier de correction des inégalités sociales et territoriales de santé.

Le pôle Communication se compose d'un coordinateur, de deux chargé-es de communication à temps plein et d'un-e *community manager* à mi-temps.

Malgré son rattachement au pôle *Communication* et du fait de ses attributions particulières, les travaux du *community manager* sont placés sous la double supervision du coordinateur du pôle *Communication* et de la coordinatrice du pôle *Tchat et réseaux sociaux*. Le-la professionnel-le reste néanmoins sous la responsabilité hiérarchique du pôle *Communication*.

Missions

Le-la *community manager* est en charge de la présence et de l'image du 3114 sur les réseaux sociaux. Du fait des missions particulières du dispositif, la stratégie de communication qu'il y déploie est subordonnée à la finalité de la prévention des conduites suicidaires, de la prévention des phénomènes de contagion, et de la promotion de l'entraide et l'accès aux soins. Dans ce cadre, le-la *community manager* travaille à soutenir et à valoriser les actions du 3114 et de ses partenaires, s'efforce de prendre en compte les inégalités sociales et territoriales de santé, veille à la réputation du dispositif et contribue à gérer les situations de crise.

L'activité du-de la *community manager* est soumise à une stratégie formalisée qu'il-elle produira et/ou ajustera sous la supervision du coordinateur du pôle *Communication*. Cette stratégie sera adossée à une ligne éditoriale définie en adéquation avec les valeurs et missions du 3114, et spécifiée en fonction des canaux et publics-cibles. Elle consiste en :

- L'animation des différents comptes du 3114 sur les réseaux sociaux :
 - Création, gestion et administration,
 - Production des contenus textuels et visuels,
 - Promotion des contenus publiés,
 - Modération des messages directs adressés au 3114 ou dans lesquels le 3114 est cité,
 - Gestion des anomalies techniques, en lien avec les services des plateformes,
 - Définition et monitoring des indicateurs d'activité ;
 - Pilotage, en lien avec le Coordinateur, de la stratégie de SEA
- L'animation de la communauté numérique gravitant autour du 3114 :
 - Valorisation et partage des contenus des membres de la communauté,
 - Mobilisation permettant d'augmenter le nombre de vues et de partages des publications du 3114, mais aussi du nombre d'abonnés à ses différents comptes,
 - Fidélisation et fédération de la communauté ;
- Contribution à la gestion de crise et préservation de l'image du 3114,
 - Veille active des publications relatives au 3114, notamment en cas d'événement critique,
 - Contribution à l'anticipation des crises par détection des signaux faibles,
 - Veille et modération des publications péjoratives ou d'insatisfaction relatives au 3114,
 - Contribution à l'atténuation des crises et de leurs effets,
 - Gestion des badbuzz et des trolls ;
- Participation aux travaux de recherche et d'innovation portés par le pôle *Tchat et réseaux sociaux*,
- Promotion active du 3114 auprès des entreprises détentrices des principaux réseaux sociaux afin :
 - De mettre en place des partenariats pour visibiliser le numéro (ex. événements, offre de publications sponsorisées, etc.),
 - D'intégrer la prévention du suicide et le 3114 comme cause et ressource structurelles des plateformes (ex. stratégies de signalement),
 - De permettre, faciliter ou initier des travaux de recherche et d'innovation en lien avec le pôle *Tchat et réseaux sociaux*
- Conseil des différents pôles stratégiques du Pôle national sur les aspects de communication relatifs aux réseaux sociaux

Profil recherché

- Diplômé-e en communication (niveau bac +3 minimum)
- Expérience professionnelle en communication digitale et marketing
- Connaissance des enjeux liés à la santé mentale et des réseaux afférents et en suicidologie est un atout
- Langue anglaise : B1 ou équivalent

Qualités requises

Compétences techniques

- Sens de l'esthétique, innovation, créativité
- Compétences rédactionnelles
- Maîtrise des différents médias de communication/sociaux
- Maîtrise des outils de gestion de réseaux sociaux
- Maîtrise des outils de mesure d'audience ou de statistiques

Compétences comportementales

- Autonomie, rigueur
- Être à l'écoute de l'humain, des événements, des situations
- Disponibilité, agilité, résistance au stress, capacité d'adaptation et d'organisation face aux situations de crise
- Discrétion et confidentialité, rigueur et respect des délais
- Initiative, anticipation, force de propositions
- Travail d'équipe

Compétence spécifique

- Avoir des compétences stratégiques et techniques en *community management*
- Adhérer aux valeurs promues par le 3114
- Avoir identifié et savoir mettre en œuvre les règles spécifiques à la communication en prévention du suicide, levier de prévention
- Être à l'aise pour adapter les outils marketing social à destination de publics cibles
- Être à l'aise pour interpellier le-la coordinateur-trice de pôle en cas de charge émotionnelle très forte
- Maîtriser un ou plusieurs outils de graphisme (Suite Adobe)

Détails de l'offre

- Employeur : **Fédération régionale de recherche en santé mentale et psychiatrie des Hauts-de-France (F2RSM psy)**
- Intitulé du poste : **Community manager au pôle Communication** du Pôle national du 3114
- Type de contrat : contrat à durée déterminée de 18 mois
- Quotité de travail : 0,5 ETP
- Date de prise de fonction souhaitée : 15/03/2024
- Rémunération : selon expérience
- Lieu d'exercice : siège du Pôle National du 3114, situé sur le campus du CHU de Lille

Candidature :

- Thomas Delbarre / Responsable Communication : communication@3114.fr