PROGRAMME DE FORMATION

Community manager : stratégie, animation de communauté et pilotage par indicateurs

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE
WF-0480

VERSION
V2026-004

ÉDITION
3 novembre 2026

DOMAINE
Commerce, Marketing & Vente

DURÉE
35 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
7 modules
29 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :
- - Définir une stratégie de présence sur les réseaux sociaux alignée sur les objectifs de l'organisation
- - Construire une ligne éditoriale et un calendrier de publication
- - Créer des contenus adaptés à chaque réseau social
- - Animer et modérer une communauté, et gérer la relation avec les internautes
- - Prévenir et gérer une situation de crise sur les réseaux sociaux
- - Paramétrer et suivre une campagne publicitaire sur les réseaux sociaux
- - Choisir des indicateurs de performance, construire un tableau de bord et ajuster la stratégie

L'essentiel de la formation

Public visé

Chargés de communication ou de marketing, salariés, entrepreneurs et personnes en reconversion souhaitant prendre en charge la gestion des réseaux sociaux d'une organisation

Prérequis

- Utilisation courante des réseaux sociaux à titre personnel ; aucune expérience professionnelle du community management n'est exigée
- Aucun prérequis technique
- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
- Disposer d'une connexion Internet
- Disposer d'une adresse électronique

Modalités et déroulement

Formation à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus, exercices et quiz, en entrées et sorties permanentes. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sous forme de contenus en ligne
- Démonstrations commentées
- Études de cas de stratégies et de campagnes
- Exercices d'application (ligne éditoriale, calendrier, tableau de bord)
- Quiz d'auto-évaluation
- Accompagnement pédagogique à distance

Répartition du temps de formation : **21 %** théorique · **51 %** pratique · **28 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Accès individuel à la plateforme WILL FORMATION
- Contenus pédagogiques consultables à distance
- Modèles de documents (stratégie, calendrier éditorial, tableau de bord)
- Quiz et exercices en ligne
- Accompagnement pédagogique à distance pendant la durée du parcours

Modalités d'évaluation

- Positionnement initial au démarrage du parcours
- Évaluations formatives par quiz et exercices tout au long du parcours
- Évaluation finale des acquis en fin de parcours

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : **handicap@will-formation.com**

Tarif de la formation

Prix : **3 060 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

7 modules, 29 leçons — durée totale 35 h.

01 Métier de community manager et panorama des réseaux sociaux

1. Missions et compétences du community manager
2. Panorama des réseaux sociaux et de leurs usages
3. Cadre juridique : droit à l'image, droit d'auteur et données personnelles

02 Stratégie de présence sur les réseaux sociaux

1. Analyser l'existant et la concurrence
2. Définir les objectifs et les cibles (personas)
3. Choisir les plateformes et le positionnement éditorial
4. Formaliser la stratégie et le budget

03 Ligne éditoriale et création de contenus

1. Ligne éditoriale et charte de communication
2. Construire le calendrier éditorial
3. Écrire pour les réseaux sociaux
4. Créer des visuels et des vidéos courtes
5. Veille, curation et réutilisation de contenus

04 Animation et développement de la communauté

1. Engager la communauté : formats et rendez-vous
2. Modération et règles de communauté
3. Gérer les avis et la relation client en ligne
4. Collaborer avec des créateurs de contenu et des ambassadeurs
5. Organiser des jeux-concours et des opérations spéciales

05 E-réputation et gestion de crise

1. Veille et écoute sociale
2. Prévenir et détecter une crise
3. Répondre à une crise : méthode et messages
4. Tirer les enseignements d'une crise

06 Publicité sur les réseaux sociaux

1. Principes de la publicité sur les réseaux sociaux
2. Ciblage et formats publicitaires
3. Paramétrer et suivre une campagne
4. Optimiser le budget et les performances

07 Pilotage par indicateurs

1. Définir les indicateurs selon les objectifs
2. Exploiter les statistiques des plateformes
3. Construire un tableau de bord
4. Analyser, rendre compte et ajuster la stratégie